



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 024-E
Meeting: 127. National Libraries & Statistics and Evaluation
Simultaneous Interpretation: -

L'évaluation des performances dans les bibliothèques nationales européennes : état de la question

Melita Ambrožič
Vilenska Jakac-Bizjak
Helena Pečko Mlekuš

National and University Library,
Turjaška 1, 1000 Ljubljana, Slovenia.

Emails: melita.ambrozic@nuk.uni-lj.si, vilenska.jakac-bizjak@nuk.uni-lj.si, helena.pecko-mlekus@nuk.uni-lj.si

Traducteurs en Français : Cécile Arnaud et Pierre-Yves Renard (France)

Résumé

Depuis la dernière décennie, la mesure et l'évaluation des services sont devenus de plus en plus importants dans le secteur public comme dans le secteur commercial. En bibliothéconomie et en sciences de l'information, certaines méthodes de mesure d'efficacité et de qualité des services ont été développées (en particulier, celles mesurant la satisfaction des usagers par rapport aux services offerts en général). Les premières bibliothèques qui ont commencé à procéder à ces mesures ont été les bibliothèques publiques, suivies par les bibliothèques universitaires dynamiques. Elles furent incitées à le faire à cause des circonstances et de leur environnement, de la concurrence au niveau local et national, et à l'instigation des organismes qui les financent et à qui elles doivent prouver constamment qu'elles sont efficaces, qu'elles utilisent au mieux les subventions qui leur sont octroyées et qu'elles offrent à leur public des services de bonne qualité. Cela n'est donc pas surprenant de voir que les recommandations et les manuels relatifs aux mesures de performance dans les bibliothèques ont été réalisées par les types d'établissements mentionnés *supra*. Il semble que les bibliothèques nationales aient tardé à entreprendre ce genre d'étude parce qu'elles jouissaient d'une position privilégiée et «intouchable» dans leurs pays respectifs. Les auteurs de cette communication ne partagent pas ce point de vue et mettent en avant le fait que les bibliothèques nationales, comme les autres établissements, doivent s'adapter aux changements de contexte au niveau local et international et que nombre d'entre-elles ont clairement défini des objectifs stratégiques et des plans de développement en même temps que leur mode d'organisation et leurs procédures se mettent à suivre les principes de management moderne.

Les bibliothèques nationales européennes qui coordonnent leurs activités dans le cadre de la Conférence des Bibliothèques Européennes Nationales sont en train de mettre en place plusieurs projets communs dont le but est avant tout d'harmoniser les pratiques des bibliothèques nationales. Parmi elles, on observe le besoin de mesurer et d'évaluer les activités et les services ainsi que d'établir des comparaisons entre elles. Dans ce cadre, il a été décidé de préparer une liste d'indicateurs de performance pertinents et des recommandations collectives en matière de mesures de performance. Le groupe de travail qui a été réuni en 2001 a préparé un questionnaire destiné à savoir quelles sont les mesures de performance couramment en vigueur dans les bibliothèques nationales et à solliciter des propositions et des préférences. Les auteurs de cette communication analysent les résultats de cette enquête qui pourrait être utile également pour poursuivre des travaux ultérieurs permettant de définir des indicateurs de performance appropriés aux bibliothèques nationales européennes.

Mots Clés : bibliothèques nationales, Conférence des Bibliothèques Nationales Européennes, indicateurs de performance, mesures de performance et méthodologie de questionnaire

Introduction

Particulièrement depuis une dizaine d'année, de nombreux managers - notamment dans le champ des activités commerciales - ont commencé à prêter attention aux théories et pratiques d'évaluation des processus et des services. La décision d'évaluer les processus et d'établir l'efficacité et l'efficience des services est prise pour plusieurs raisons et surtout pour établir le rapport entre les coûts et l'efficacité des services et des produits. Par ailleurs, les attentes et les demandes des usagers peuvent être mieux connues. Si les résultats des évaluations des processus et des produits sont positifs, c'est aussi une garantie que les usagers sont satisfaits de la qualité des services et des produits. L'introduction du management total de la qualité est devenu une nécessité pour beaucoup d'entreprises si elles veulent rester compétitives.

Le souhait de mesurer et d'évaluer les services s'est étendu du secteur marchand au secteur public. Plusieurs méthodes de mesures de performance et d'évaluation qualitative des procédures et des services ainsi que de mesures de satisfaction des usagers ont été inventées. Durant les dernières années, l'intérêt pour l'évaluation des services et des procédures dans les bibliothèques et dans les secteurs de l'information ainsi que la satisfaction des usagers dans les bibliothèques et les services d'information se sont développés. Cette tendance, dans le secteur commercial, a été influencé par la mondialisation des marchés. La demande comme la fourniture de services ainsi qu'une compétition accrue sont dépendants d'informations fiables et disponibles rapidement. Les besoins d'informations de ce type ont suscité la création de différents services d'information et les bibliothèques ont dû par la même trouver de nouveaux repères. Il est compréhensible que les bibliothèques aient commencé à adopter des stratégies marketing. Elles ont dû exploiter leurs potentialités, remédier à leurs insuffisances et mettre à plat leurs forces et leurs faiblesses ainsi que mieux connaître leurs dépenses et leurs coûts.

Parmi les premiers établissements à mesurer et évaluer leurs services, on trouve les bibliothèques universitaires dynamiques. Elles ont été incitées à le faire avant tout à cause de leur environnement et de la compétition qui s'est instaurée au niveau national. Les bibliothèques universitaires ont d'une part des usagers exigeants, c'est-à-dire les enseignants, les chercheurs et les étudiants et d'autre part doivent offrir des ressources documentaires de plus en plus chers et donner la possibilité d'utiliser des technologies de l'information de plus en plus perfectionnées. Ressources documentaires comme supports de diffusion exigent des financements substantiels. C'est pourquoi, ces bibliothèques doivent constamment prouver à

leur tutelle qu'elles utilisent efficacement les subventions qui leur sont accordées et démontrer en quoi ces services apportent un bénéfice direct à la communauté scientifique qu'elles desservent.

Au contraire, il est communément admis que les bibliothèques nationales jouent un rôle particulier dans leurs pays respectifs. Elles sont les seules de par la loi à être habilitées à recevoir le dépôt légal de toutes les publications éditées et elles sont chargées de conserver le patrimoine national. Cela leur confère un statut tout fait exceptionnel d'autant plus qu'elles ne subissent aucune concurrence puisqu'il n'y a en principe qu'une seule bibliothèque nationale par pays. Un tel cliché n'est pas tout à fait exact et il y a certainement des exceptions. On pourrait aller jusqu'à dire qu'il y a autant d'exceptions que de bibliothèques nationales. Maurice Line, avec beaucoup d'esprit a fait cette remarque dans *Alexandria* il y a deux ans : « les bibliothèques nationales sont un peu comme les chiens : il y a de nombreuses variétés de chiens mais nous les considérons donc tous comme des chiens. Si on veut pousser l'analogie plus loin, les bibliothèques nationales vont des mastiffs aux chihouahouas, des pur-sang soignés aux bâtards affamés – il est prudent de dire qu'il n'y a pas de lévrier ni de terrier pit bull parmi elles. Certaines d'entre elles sont de très vieux chiens, d'autres de jeunes chiots. Certaines sont relativement sympathiques ; d'autres doivent être approchées avec prudence. La plupart n'ont pas d'enfant. » (Line, 2001, page 44). La plupart des bibliothèques nationales sont encore plus variées que d'autres établissements. En d'autres termes, elles sont souvent difficilement comparables. Elles diffèrent quant à l'histoire, la taille, les critères de sélection des documents conservés, le nombre et l'étendu des services qu'elles offrent, ainsi que les missions qui leur sont dévolues. On ne peut pas faire l'impasse également sur le fait que quelques bibliothèques nationales jouent le rôle de bibliothèques universitaires ou parlementaires, que quelques-unes ont un rôle de tête de réseau dans leur pays alors que d'autres encore sont très étroitement liées au réseau de lecture publique.

Pendant longtemps, il y avait une opinion largement répandue parmi les usagers des bibliothèques nationales qu'il valait mieux éviter ces établissements énormes. Or, les changements qui sont intervenus dans le secteur ont changé ces « forteresses ». On a pu constater les premiers changements dans les bibliothèques nationales il y a près de 20 ans. Ces établissements ont dû justifier leurs budgets considérables et commencer à s'ouvrir aux usagers. L'utilisation des nouvelles technologies de l'information a profondément transformé leurs activités, tant du point de vue traitement de l'information que des services offerts ou des modes de conservation du patrimoine national. De plus, l'organisation du travail a également été bouleversée, la nécessité d'aménager différemment les espaces est apparue et de nouveaux profils professionnels se sont fait jour. Les nouveaux médias ont eu une influence décisive sur les modes d'accès au patrimoine culturel qui il y a encore peu été réservé à un petit cercle de privilégiés et principalement à partir des supports originaux.

Les technologies de l'information et de la communication ont eu un impact considérable sur le fonctionnement des bibliothèques mais ont joué aussi un rôle décisif en faveur de la coopération. La coopération au niveau international est devenue primordiale pour les bibliothèques nationales sans quoi elles ne peuvent pas suivre les développements actuels. Les exigences de l'Union Européenne qui a participé au financement du développement des bibliothèques nationales, les besoins professionnels des bibliothèques elles-mêmes, les projets de partenariats accrus entre bibliothèques nationales comme l'émergence de bibliothèques virtuelles au plan européen sont des facteurs qui favorisent la convergence des modes de fonctionnement de ces établissements.

La tendance qui se dégage vers une plus grande uniformité conduit à faire des comparaisons entre établissements en mesurant et en évaluant les processus et services dans les bibliothèques nationales. Ainsi, les bibliothèques nationales au sein de la Conférence Européenne des Bibliothèques Nationales ont décidé de démarrer la tâche difficile d'évaluer les processus et les services offerts par ces bibliothèques. A cette fin, un groupe de travail a été constitué en 2001 comprenant des membres de 6 bibliothèques nationales (Estonie, Italie, Belgique, Slovénie, Portugal, Croatie)¹ et a été rejoint depuis lors par un bibliothécaire de la Bibliothèque Nationale de Suède. Ce groupe a décidé de faire le point sur l'état de la question en matière de mesure des performances dans les bibliothèques européennes et de préparer une bibliographie portant sur les ressources documentaires pertinentes sur ce sujet. L'analyse de la situation avait pour but de préparer des recommandations communes pour l'utilisation d'indicateurs de performance appropriés aux bibliothèques nationales et d'être un point de départ pour faire du benchmarking.

2 Méthodes

Un questionnaire écrit a été mis au point afin d'analyser la situation. Au début, le questionnaire comprenait 26 questions à choix multiples, fermées et ouvertes. La première version du questionnaire sur l'état de la question établi par le groupe de travail a été adressé à 41 bibliothèques nationales européennes, membres de la Conférence Européenne des Bibliothèques Nationales, en novembre 2001. Il a été demandé aux bibliothèques de commenter le questionnaire et d'envoyer les propositions ainsi que de fournir des bibliographies sur les ressources documentaires disponibles concernant l'évaluation des performances dans les bibliothèques nationales de chaque pays ou tout autre documentation qui selon elles étaient pertinentes par rapport à la question traitée. Certaines bibliothèques ont demandé des modifications du questionnaire, d'autres ont retourné le questionnaire déjà rempli tandis que certains n'ont pas répondu à cet appel.

Après avoir tenu compte des remarques concernant le questionnaire (quelques-unes n'ont pas pu être retenues car elles étaient en complète opposition avec d'autres remarques effectuées par d'autres partenaires), la version finale du questionnaire qui comprenait 29 questions a été envoyée de nouveau à toutes les bibliothèques nationales européennes en août 2002. Il a été demandé aux bibliothèques qui avaient déjà rempli le projet de questionnaire de répondre d'ici la fin 2002 aux questions complémentaires ou aux questions dont la formulation avait changé ou bien de retourner le nouveau questionnaire dûment complété. Sur 41 bibliothèques nationales constituant le champ de recherche, 21 d'entre elles ont renvoyé le questionnaire (51%). En ce qui concerne la Russie, l'Autriche et l'Espagne, il a fallu se contenter des réponses fournies lors du projet de questionnaire puisque la nouvelle version n'a jamais été retournée. Les autres membres ont quant à eux renseigné le questionnaire définitif. C'est pourquoi, certaines réponses manquent pour les trois pays mentionnés et apparaissent sous la colonne «absence de réponse».

Quelques bibliothèques ont retourné des questionnaires remplis avec un soin méticuleux en ajoutant des explications complémentaires (par exemple, la Bibliothèque Nationale Britannique, la Bibliothèque Nationale de Lituanie, la Bibliothèque Nationale Allemande, la Bibliothèque Nationale d'Estonie etc...), pendant que d'autres n'ont pas répondu à tout. Pour

¹ La Conférence des Bibliothèques Nationales Européennes est une fondation soumise à la loi néerlandaise qui a pour objectif d'accroître et de renforcer le rôle des bibliothèques nationales en Europe. Ses membres sont les bibliothèques nationales dépendant des pays membres du Conseil de l'Europe. La conférence comprenait 41 membres provenant de 39 pays européens fin 2002.

le questionnaire retourné par la Bibliothèque Danoise, une page manquait si bien que certaines réponses n'ont pas été transmises. Pour la question relative à l'adéquation des indicateurs de performance inclus dans la norme ISO 11620, on a pris en compte les indicateurs classés en 4 car aucune réponse ne les classait en rang 5.

Pour les questions réclamant un classement des indicateurs de performance, certaines bibliothèques ont suivi les consignes et d'autres non. Les résultats ont donc été interprétés en ce sens là : pour les questions relatives aux indicateurs de performance, recommandées par la norme ISO et pour les questions sur les mesures de performance plus couramment utilisées par les bibliothèques nationales, les indicateurs classés comme les plus importants (rang 5) et les indicateurs classés par les bibliothèques elles-mêmes comme les plus importants ont été fusionnés. Pour les questions portant sur les missions principales, qui devaient être évaluées, on a pris en compte les indicateurs classés en 2 ou bien considérés comme importants par les bibliothèques elles-mêmes pour ces fonctions, qui devraient être évalués constamment.

Dans le cadre de cette communication, nous n'avons pas analysé toutes les questions de manière approfondie et surtout pas les documents d'accompagnement envoyés par les bibliothèques en plus des questionnaires (par exemple, les plans stratégiques, les relevés de missions, les plans d'action etc...). Toute cette documentation sera exploitée ultérieurement.

3 Résultats

En premier lieu, nous étions intéressés à savoir si les bibliothèques nationales pratiquaient la planification stratégique et si elles avaient rédigé un plan stratégique. D'évidence, d'après leurs réponses, les bibliothèques nationales sont conscientes de l'importance de la planification stratégique. La majorité d'entre elle elles (12 soit 57 %) ont un plan stratégique et 8 (38 %) n'en ont pas (tableau 1).

Tableau 1 : est-ce que les bibliothèques nationales disposent d'un plan stratégique ?

Plan stratégique	Nombre de bibliothèques	%
Non	8	38
Oui	12	57
Pas de réponse	1	5
Total	21	100

Toutes les bibliothèques ont répondu à la question portant sur l'existence d'un projet d'établissement écrit [*mission statement*]. La majorité d'entre elles (16 ou 76 %) ont écrit un projet d'établissement alors que 5 ou 24 % ne l'ont pas fait (tableau 2).

Il paraît assez surprenant que les bibliothèques soient plus nombreuses à disposer d'un projet d'établissement que d'un plan stratégique puisque le projet d'établissement découle habituellement du plan stratégique et non l'inverse.

Tableau 2. Est-ce que les bibliothèques nationales disposent d'un projet d'établissement ?

projet d'établissement	Nombre de bibliothèques	%
Non	5	24
Oui	16	76
Pas de réponse	0	0
Total	21	100

Tableau 3. Est-ce que le projet d'établissement de la bibliothèque s'inscrit dans une démarche "vision et valeurs" ?

Vision et valeurs	Nombre de bibliothèques	%
Non	8	50
Oui	8	50
Total	21	100

Les 16 bibliothèques qui ont un projet d'établissement ont répondu à cette question, dont la moitié positivement (tableau 3). Quelques bibliothèques ont joint une copie de leur projet d'établissement. L'un des plus remarquable et complet vient d'Estonie. 14 bibliothèques nationales (67 %) affirment avoir développé des objectifs généraux et opérationnels, 6 (29 %) ne l'ont pas encore fait (tableau 4).

Tableau 4. Est-ce que les objectifs généraux et opérationnels ont été développés ?

objectifs généraux et opérationnels développés	Nombre de bibliothèques	%
Non	6	29
Oui	14	67
Pas de réponse	1	5
Total	21	100

Il avait également été demandé aux bibliothèques de décrire leurs principaux objectifs (stratégiques) ou de joindre un document les explicitant.

Tableau 5. Est-ce que les bibliothèques élaborent des plans (opérationnels) tactiques (planification à court terme) ?

Plans opérationnels	Nombre de bibliothèques	%
Non	4	19
Oui	14	67
Pas de réponse	3	14
Total	21	100

Comme on le voit, 67 % des bibliothèques nationales disposent de plans (opérationnels) tactiques (19 % non). Quelques bibliothèques ont également joint leurs plans opérationnels au questionnaire. Ici la British Library peut être citée : leurs documents de planification

constituent un bon exemple pour les bibliothèques qui rencontreraient des problèmes dans l'élaboration de leur propres documents en la matière.

Tableau 6. Comment sont préparés les documents comme les projets d'établissements, visions et plans stratégiques ?

Préparation des documents	Nombre de bibliothèques	%
Sur la base de données mesurées et récoltées	5	24
En fonction du but à atteindre	4	19
Les deux	2	10
Autre	5	24
Pas de réponse	5	24
Total	21	100

Les réponses à cette question sur la façon dont les documents stratégiques sont préparés sont hétérogènes et ne peuvent pas être résumées. Personne ne semble très intéressé par la méthodologie d'élaboration de ces documents. Seuls environ 25 % des bibliothèques utilisent des données objectives durant leur processus d'élaboration. Parmi les réponses de type « autre », la bibliothèque nationale de la République Tchèque précise qu'elle évalue toujours la réalisation des objectifs de l'année précédente.

Tableau 7. Quel organisme encourage la préparation du plan stratégique ?

Organisme encourageant la préparation du plan stratégique	Nombre de bibliothèques	%
L'institution de rattachement	3	14
Le ministère de tutelle	5	24
Autre (précisez)	5	24
Pas de réponse	8	38
Total	21	100

Un certain nombre de bibliothèques n'ont pas répondu à cette question (38 %, voir tableau 7). Les résultats montrent que seules 5 bibliothèques (24 %) ont été incité à développer un plan stratégique par leur ministère de tutelle et 3 (14 %) par leur institution de rattachement. Les plans stratégiques ont été initiés par la bibliothèque elle-même ou par le parlement dans 24 % des cas (5 bibliothèques, réponse « Autre »).

Tableau 8. De quelles fonctions les bibliothèques nationales sont-elles responsables ?

Fonctions dont la bibliothèque est responsable	Nombre de bibliothèques	%
Fonction de bibliothèque nationale (uniquement)	8	38
Fonction de bibliothèque nationale et universitaire	3	14
Nationale, universitaire et autre	3	14
Nationale et autres fonctions	6	29
Pas de réponse	1	5
Total	21	100

Les résultats montrent qu'un petit nombre de bibliothèque seulement n'a en charge que la fonction "nationale", alors que la majorité ont la responsabilité d'autres fonctions (tableau 8) :

- bibliothèque de recherche publique
- bibliothèque publique, spécialisée et scolaire
- bibliothèque parlementaire et bibliothèque de recherche pour les sciences humaines et sociales
- bibliothèque de recherche en sciences humaines
- bibliothèque parlementaire (2 réponses)
- bibliothèque publique et spécialisée
- bibliothèque scientifique générale ou de recherche (2 réponses)

Tableau 9. Les principales fonctions dont les bibliothèques nationales ont la charge ?

Les principales fonctions dont les bibliothèques nationales ont la charge	Nombre de réponses
Centre bibliographique national	16
Préservation et conservation des manuscrits	13
Dépôt légal	10
Agence nationale pour les numéros ISBN, ISSN, ISMN	5
Centre national pour les « références »	4
Catalogue collectif partagé	4
Centre de recherche et de développement pour les sciences de l'information et des bibliothèques	3
Centre national pour le développement du réseau des bibliothèques	2
Prêt et prêt entre bibliothèques	1
Projets relatifs aux bibliothèques à l'échelle nationale	1
Centre nationale pour la formation continue	1
Pas de réponse	1

Parmi les principales fonctions des bibliothèques, celle de centre bibliographique national occupe la première place (76 %), suivie par la fonction de conservation (62 %) et le dépôt légal (47 %), la gestion des ISBN, ISSN et ISMN nationaux (24 %), la responsabilité du centre de références national (19 %) et le pilotage du catalogue collectif, ainsi que quelques autres fonctions (voir tableau 9).

Tableau 10. Quelles sont les fonctions essentielles des bibliothèques nationales, qui devraient se voir attribuer la priorité ?

Fonctions essentielles des bibliothèques nationales	Nombre de réponses
Développement de la collection nationale de sécurité	10
Centre bibliographique national	9
Dépôt légal	8
Conservation des collections patrimoniales	7
Préservation et conservation des documents, numérisation	7
Centre national pour la bibliothéconomie	4
Gestion de la base de donnée statistique nationale	3
Promotion de l'utilisation des bibliothèques	2

Construction d'une collection représentative de littérature étrangère	2
Coordination nationale de l'infrastructure en matière de bibliothèques	2
Formation et éducation des bibliothécaires	2
Fonctions de musée	1
Evaluation et mesure de la performance des bibliothèques	1
Centre national pour les références	1
Numérisation de collections spécialisées	1
Création du système d'information intégré des bibliothèques	1
Responsabilité du catalogue collectif national	1
Centre ISSN, agence ISBN	1
Laboratoire consacré aux médias	1
Développement et mise en œuvre des règles communes et des normes	1

Les résultats montrent la séquence suivante de fonctions essentielles (tableau 10) :

1. Développement de la collection nationale de sécurité
2. Centre bibliographique national
3. Dépôt légal
4. Conservation des collections patrimoniales
5. Préservation et conservation des documents, numérisation

Il semble assez surprenant qu'une seule bibliothèque considère la mesure de la performance et l'évaluation comme faisant partie des missions essentielles d'une bibliothèque nationale. Le développement et la mise en œuvre de règles communes et des normes ne sont également mentionnés que par une seule bibliothèque.

Tableau 11. Quels sont les sujets couverts par les bibliothèques analysées (responsabilité de domaines d'acquisition) ?

Sujets couverts par les bibliothèques	Nombre de bibliothèques
Sciences humaines et sociales	15
Droit	2
Sciences naturelles	1
Culture, arts	1
Recherche générale	1
Théorie de la science/Epistémologie	1
Sciences de l'information et des bibliothèques	1
Théologie	1
Economie	1

Les réponses à cette question sont hétérogènes (tableau 11). Des bibliothèques affirment qu'elles devraient couvrir tous les sujets parce qu'elles ont en charge de collecter la totalité de la production nationale. Toutefois quelques-unes ont mentionné les priorités suivantes : les sciences humaines et sociales prévalent dans la majorité des bibliothèques nationales (15 ou 71 %). Quelques bibliothèques ont retenu plus d'un sujet et la British Library a relevé les types de documents collectés et non les sujets.

Tableau 12. Quelles sont les ressources financières de fonctionnement de la bibliothèque (structure du budget) ?

Ressources financières de fonctionnement	Nombre de bibliothèques	%
Etat (gouvernement)	8	38
Ressources propres+ ministère(s)	8	38
Etat, ressources propres, mécènes	2	10
Ministère (seul)	1	5
Etat + fonds de différents projets	1	5
Pas de réponse	1	5
Total	21	100

La proportion des différents financements varie d'un état à l'autre et il n'est pas possible de tirer de conclusions des réponses apportées.

Tableau 13. Est-ce que les financements sont accordés en fonction d'indicateurs de performance et si oui lesquels ?

Financement	Nombre de bibliothèques	%
Non, le financement de la bibliothèque ne dépend pas d'une évaluation de la performance *	17	81
Oui, le financement dépend d'une mesure la performance	4	19
Total	21	100

* Le Danemark a répondu non, sauf pour la division de la bibliothèque universitaire.

Seules les bibliothèques nationales de 4 pays (19 %) reçoivent un financement dépendant d'indicateurs de performance (tableau 13). L'Estonie est le seul pays où les financements sont entièrement fondés sur les indicateurs de performance issus de LIBECON. Certains autres pays utilisent les indicateurs suivants :

- Norvège - augmentation des acquisitions, données sur la préservation et la conservation, nombre d'entrées au catalogue et données sur l'utilisation de la bibliothèque ;
- Estonie - analyse financière et comparaison avec les résultats de bibliothèques nationales de l'union européenne ou participante à LIBECON ;
- Islande - indicateurs sur le service choisis avec le ministère de l'éducation (acquisitions, services offerts à l'Université d'Islande, données sur le contrôle bibliographique ; préservation de documents, technologies de l'information) et examinés par les responsables financiers.
- Grande Bretagne - indicateurs sur la performance financière, la qualité, l'efficacité et données sur les résultats.

Les données statistiques recueillies régulièrement par les bibliothèques sont si variées qu'il n'est pas possible de résumer ici les résultats (les bibliothèques récoltent des données sur les nombre d'unités administratives et de points de desserte, sur les stocks, les utilisateurs, les visites, le personnel, les dépenses, les prêts par jour, les utilisateurs par jour, le prêt entre bibliothèques, les consultations sur place, le nombre de questions posées, le nombre de poste de travail par utilisateur, etc.) Diverses données statistiques sont disponibles soit sous forme imprimée soit sur Internet pour 14 (67 %) d'entre elles.

Tableau 14. Est-ce que la norme sur les statistiques internationales de bibliothèques ISO 2789 :1991 est reconnue comme norme nationale ?

ISO 2789 :1991 est reconnue comme norme nationale	Nombre de bibliothèques	%
Non	9	43
Oui	11	52
Pas de réponse	1	5
Total	21	100

11 bibliothèques ont répondu que la norme ISO 2789:1991 avait été adoptée comme norme nationale, et 9 (43 %) non. Si la norme a été adoptée dans 11 pays, seules 8 bibliothèques nationales (38 %) récoltent et interprètent les résultats en conformité avec elle contre 11 bibliothèques (52 %) qui ne le font pas.

Tableau 15. Est-ce que la norme internationale sur les indicateurs de performance ISO 11 620 : 1998 est respectée comme norme nationale ?

ISO 11 620 : 1998 est respectée comme norme nationale	Nombre de bibliothèques	%
Non	11	52
Oui	8	38
Pas de réponse	2	10
Total	21	100

11 bibliothèques ont répondu que la norme ISO 11 620 n'avait pas été adoptée comme norme nationale, tandis que 8 (38 %) ont répondu positivement. Si la norme a été adoptée dans 8 pays, seules 4 bibliothèques nationales (24 %) pratiquent l'évaluation de la performance en conformité avec elle contre 9 bibliothèques (43 %) qui ne le font pas. 7 bibliothèques (33 %) n'ont pas répondu à la question.

Tableau 16. Est-ce que les bibliothèques pensent que les indicateurs proposés dans la norme mentionnée ci-dessus sont applicables aux bibliothèques nationales ?

Les indicateurs proposés dans la norme mentionnée ci-dessus sont applicables aux bibliothèques nationales	Nombre de bibliothèques	%
Non	5	24
Oui	14	67
Pas de réponse	2	10
Total	21	100

La bibliothèque nationale de la République Tchèque a émis l'opinion que la norme 11 620 n'était pas adaptée aux fonctions d'une bibliothèque nationale.

Tableau 17. Si les indicateurs de performance définis par l'ISO sont applicables, lesquels sont les plus importants pour les bibliothèques nationales ?

Liste des indicateurs tirés de la norme ISO	Classement par importance décroissante
Taux de réponses correctes	13
Satisfaction des usagers quant au service global ou pour différents services	12
Délais du prêt entre bibliothèques	12
Disponibilité des systèmes automatisés	10
Taux de succès de la recherche par titre dans le catalogue	9
Taux de succès de la recherche par sujet dans le catalogue	9
Délai médian d'acquisition des documents	9
Délai de traitement médian des documents	9
Disponibilité des titres demandés	8
Délai de recherche médian des documents en magasin	7
Disponibilité des installations	7
Taux d'utilisation des installations	7
Coût par usager	6
Disponibilité des titres	6
Taux d'occupation des places assises	6
Proportion des titres demandés figurant dans la collection	5
Délai de recherche médian des documents en libre accès	5
Coût par prêt	5
Coût par titre catalogué	5
Disponibilité étendue des titres demandés	4
Prêts par agent	4
Coût par entrée à la bibliothèque	3
Taux d'utilisation des documents	3
Taux de rotation des collections	3
Prêts par personne de la population à desservir	2
Entrées par personne de la population à desservir	2
Documents en prêt par personne de la population à desservir	2
Pourcentage de fréquentation de la population cible	1
Utilisation sur place par personne de la population à desservir	0

On a demandé aux bibliothèques de caractériser chaque indicateur de performance de 0 à 5, 0 signifiant « pas important du tout », et 5 signifiant « très important ». Certaines bibliothèques ont classé ainsi les indicateurs, d'autres ont seulement mentionné ceux qu'ils considéraient comme les plus importants. On a reporté dans le tableau 5, pour chaque indicateur, le nombre de fois où il a été noté 5 ou mentionné comme « très important ».

Toutefois, les bibliothèques pensant que les indicateurs de performance ISO ne sont pas adaptés à la mesure de leur propre performance n'ont pas suggéré d'autres indicateurs (comme par exemple ceux présentés dans le guide IFLA consacré à la mesure de la qualité dans les bibliothèques académiques - Poll, R & Boekhorst, P. 1996).

Tableau 18. Quelles mesures de la performance sont les plus caractéristiques d'une bibliothèque nationale ?

Mesures de la performance	Classement par importance décroissante
Délai de mise à disposition et cohérence des notices dans la bibliographie nationale	19
Efficacité du dépôt légal	16
Utilisation et qualité des services en ligne (ressources électroniques telles que les périodiques, le catalogue collectif)	15
Evaluation de la collection de la bibliothèque	13
Délai de fourniture des documents imprimés ou non	13
Efficacité, efficacité et qualité des services de prêts électroniques entre bibliothèques	12
Délai du prêt entre bibliothèques	11
Opinion des utilisateurs quant aux horaires d'ouverture, services de référence, catalogues, outils de recherche, etc.	10
Coût par prêt, par titre catalogué, par information délivrée, par utilisateur, par membre du personnel, etc.	10
Qualité des services de référence offerts	10
Places assises et stations de travail disponibles	9
Taux d'utilisateurs étudiants avancés et chercheurs par rapport aux autres étudiants et non spécialistes	7
Utilisation et qualité des services en ligne (catalogues, y compris collectifs)	5
<i>Services en ligne et taux d'utilisation en ligne</i>	<i>1</i>
<i>Organisation d'expositions</i>	<i>1</i>
<i>Collections numériques</i>	<i>1</i>
<i>Recherche et développement</i>	<i>1</i>
<i>Formation professionnelle continue</i>	<i>1</i>
<i>Nombre de documents numérisés par rapport à l'année précédente ou rapporté au nombre d'employés</i>	<i>1</i>
<i>Nombre de documents restaurés ou préservés par rapport à l'année précédente ou rapporté au nombre d'employés</i>	<i>1</i>
<i>Nombre de documents microfilmés par rapport à l'année précédente ou rapporté au nombre d'employés</i>	<i>1</i>
<i>Nombre d'expositions ou de présentations par rapport à l'année précédente ou rapporté au nombre d'employés</i>	<i>1</i>

On a demandé aux bibliothèques nationales de classer des propositions relatives à l'évaluation de 0 à 5, 0 signifiant « non caractéristique » pour les bibliothèques nationales, 1 étant le moins caractéristique et 5 le plus caractéristique. Les 5 propositions suivantes semblent être les plus caractéristiques :

1. Délai de mise à disposition et cohérence des notices dans la bibliographie nationale
2. Efficacité du dépôt légal
3. Utilisation et qualité des services en ligne (ressources électroniques telles que les périodiques, le catalogue collectif)
4. Evaluation de la collection de la bibliothèque
5. Délai de fourniture des documents imprimés ou non

Tableau 19. Est-ce que les bibliothèques ont défini clairement et mis en œuvre un système d'information et de gestion intégré ?

SIM	Nombre de bibliothèques	%
Non	15	71
Oui	6	29
Total	21	100

Seules 6 des bibliothèques nationales enquêtées (29 %) ont défini clairement et mis en œuvre un système d'information et de gestion intégré (tableau 19), informatisé pour la moitié d'entre elles.

Tableau 20. Est-ce que les bibliothèques conduisent systématiquement des opérations d'évaluation de la performance ?

opérations d'évaluation de la performance systématiques	Nombre de bibliothèques	%
Non	6	29
Oui	14	67
Total	21	100

Nous avons aussi demandé quels services étaient évalués, à quelle fréquence et selon quelle méthode (recueil de données statistiques sur la bibliothèque, par l'utilisation d'indicateurs de performance, par banc d'essai, revue par les pairs, audit externe, etc.). Certaines bibliothèques n'ont même pas répondu à la question, d'autres l'ont mal interprétée : on peut donc affirmer sans crainte de se tromper que dans la majorité des bibliothèques il n'est pas mené d'évaluation systématique et que seules un petit nombre utilisent les indicateurs de performance dans le processus. Quelques éléments de réponses figurent dans le tableau 21, mais quoi qu'il en soit, aucune conclusion n'est possible.

Tableau 21. Quels services sont évalués, à quelle fréquence et comment ?

Quels services	Quelle fréquence	Comment
Acquisitions, prêt entre bibliothèques, satisfaction des usagers, utilisation du catalogue	Annuelle	Statistiques de bibliothèques
Procédures bibliographiques, recherche d'information, prêt, prêt entre bibliothèques	Annuelle	Statistiques de bibliothèques
Efficiences du dépôt légal	-	-
Prêt entre bibliothèques à l'international	Systématiquement	Statistiques de bibliothèques
Satisfaction des utilisateurs quant aux services électroniques	Occasionnellement	Questionnaire
Préservation et accès au patrimoine culturel	-	-
Titres des publications en séries demandées	Systématiquement	Statistiques de bibliothèques
Service bibliographique national, éducation et formation, informatisation et numérisation	-	-
Fonctions de contrôle bibliographique, traitement des documents, services aux utilisateurs, services	Mensuellement	Statistiques de bibliothèques

électroniques, collections spécialisées, préservation et conservation, activités pédagogiques		
Nombre de : unités ajoutées à la collection, notices créées, utilisateurs enregistrés, prêts, prêts entre bibliothèques à l'international, questions au service de références	Tous les trimestres	Statistiques de bibliothèques
Nombre de documents publiés	Annuellement	Statistiques de bibliothèques
Services parlementaires, services en salle de lecture	Annuellement	Indicateurs de performance, questionnaires auprès des utilisateurs
Services de référence	Annuellement	Indicateurs de performance, questionnaires auprès des utilisateurs
Utilisation de la bibliothèque : visites, prêts, transactions, fréquence d'usage, fréquence de participation, utilisateurs par bibliothécaire, prêts par bibliothécaire, nombre de demandes satisfaites par le prêt entre bibliothèques	Annuellement	Statistiques de bibliothèques
Collections : augmentation moyenne des collections, taux d'acquisitions, taux d'entrées (à titre onéreux ou gratuit), taux d'élimination	Annuellement	Statistiques de bibliothèques
Qualification des bibliothécaires	Annuellement	Statistiques de bibliothèques
Analyse des coûts : coût par utilisateur, coût par visite, proportion des dépenses Coût d'acquisition des documents pour la collection par utilisation, coût par document, etc.	Annuellement	Statistiques de bibliothèques
British Library : tous les services sont évalués dans le cadre du programme d'audit interne	-	-

Tableau 22. Quelles fonctions essentielles d'une bibliothèque nationale devraient être évaluées et à quel rythme ?

Fonctions qui devraient être évaluées en continu	Nombre de réponses
Fonctions de centre bibliographique national	16
Bibliothèque de dépôt légal	15
Production de la bibliographie nationale	15
Développement et conservation des collections de manuscrits et de documents rares	15
Développement et maintenance des bases de données bibliographiques	14
Informatisation de la bibliothèque et numérisation	13
Bibliothèque centrale pour la préservation du patrimoine national	12
Compilation d'index sur la production éditorial nationale	9

Activités de centre de référence national	9
Responsabilité des collections de sécurité	9
Développement des bibliothèques et de la bibliothéconomie	8
Etre un symbole de la nation et de l'unité	8
Planification des services de bibliothèque	7
Développement du réseau des bibliothèques	7
Effectuer des travaux de recherche	6
Education permanente et formation continue des bibliothécaires	6
Coordination du développement des bibliothèques en technologies de l'information	6
Promotion de la lecture et production de documents d'information	6
Bibliothèque de droit de copie [copyright library]	5
Préparation des normes pour les bibliothèques et des textes législatifs	5
Tenir un rôle pilote pour les bibliothèques de la nation	4
Bibliothèque centrale offrant des services pour le parlement et les membres du gouvernement	1

On a demandé aux bibliothèques nationales de classer leurs fonctions clés selon qu'elles doivent ou non être évaluées (0 = ce n'est pas nécessaire, 1 = périodiquement, 2 = en continu). Dans le tableau 22, seules sont citées les fonctions qui devraient être évaluées en continu. Voir le tableau 22 pour les 5 premières.

Tableau 23. Est-ce que les bibliothèques disposent de programmes de banc d'essai [benchmarking] ?

programmes de banc d'essai	Nombre de bibliothèques	%
Non	17	81
Oui	4	19
Pas de réponse	0	0
Total	21	100

Seules 4 bibliothèques (19 %) disposent d'un programme de banc d'essai.

Tableau 24. Est-ce que les bibliothèques sont impliquées dans des projets-qualité ?

projets-qualité	Nombre de bibliothèques	%
Non	15	71
Oui	3	14
Pas de réponse	3	14
Total	21	100

Sept bibliothèques ont prévu de développer un projet-qualité dans le futur proche. Aux autres il n'a pas encore été demandé de développer une politique de la qualité en vue de fournir des indicateurs de performance ou de satisfaction des utilisateurs. Dans une bibliothèque, le projet-qualité repose sur EFQM (Fondation européenne pour le management de la qualité), deux sont impliquées dans des projets non spécifiées dans le questionnaire, aucun projet n'est fondé sur les normes ISO. Les instruments le plus souvent utilisés pour la mesure de la qualité sont les études sur les utilisateurs (mesurant leur satisfaction). Aucune des bibliothèques engagées dans un processus qualité n'a l'intention de publier un manuel. Les deux

bibliothèques ont fourni une courte description des projets de qualité dans lesquels ils sont engagés (Malte, Royaume-Uni). Ces deux bibliothèques croient fermement que l'introduction d'un système de management par la qualité influence positivement et de façon décisive la vie de l'institution.

Tableau 25. Est-ce que les bibliothèques mènent des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs ?

enquêtes de satisfaction	Nombre de bibliothèques	%
Non	4	19
Oui	15	71
Pas de réponse	2	10
Total	21	100

3 bibliothèques conduisent des enquêtes occasionnellement, une n'a réalisé qu'une enquête pour l'instant, 1 conduit une enquête tous les 5 ans, 1 tous les trimestres, 1 régulièrement (tous les ans), 1 deux fois par ans, 1 mensuellement...

Tableau 26. Est-ce que les bibliothèques procèdent à des analyses de type coût/bénéfice ?

analyses de type coût/bénéfice	Nombre de bibliothèques	%
Non	13	64
Oui	5	24
Pas de réponse	3	14
Total	21	100

S'agissant des bibliothèques ayant mené une telle analyse, la plupart l'ont fait dans les deux dernières années. Les bibliothèques qui évaluent leurs activités par mesure de la performance ou en introduisant des systèmes de management par la qualité ont aussi énuméré leurs motivations et leurs objectifs : amélioration, changement, développement, analyse de la situation présente, planification des buts et tâches futures, identification de groupes d'utilisateurs cibles, marketing, satisfaction des besoins des utilisateurs, mise en conformité avec les besoins interne et les besoins gouvernementaux, répondre au besoin de nouveaux services dans la ligne des objectifs stratégiques, fourniture efficace des services, efficience.

Tableau 27. Est-ce que les bibliothèques ont évalué leur « image » ?

Evaluation de l'image	Nombre de bibliothèques	%
Non	4	19
Oui	12	57
Pas de réponse	5	24
Total	21	100

Ces évaluations sont issues essentiellement des études d'opinion auprès des utilisateurs (10 réponses - 48 %), de l'analyse des médias (3) ou d'études de marché (3). Les résultats de ces évaluations sont considérés comme très bons dans 4 bibliothèques, bons dans 6 et satisfaisant dans 3.

Tableau 28. Est-ce que les bibliothèques ont essayé au moins une fois de mesurer le service effectivement rendu [outcomes] ?

Bénéfices	Nombre de bibliothèques	%
Non	11	52
Oui	4	19
Pas de réponse	6	29
Total	21	100

Quatre bibliothèques ont tenté de mesurer le service effectivement rendu : la Croatie, Malte, le Royaume-Uni, l'Allemagne. Les indicateurs utilisés étaient les suivants : qualité des services de référence, qualité des services en ligne, opinion des utilisateurs quant à certains services, délai du prêt entre bibliothèques et des services de fourniture de documents, efficacité du dépôt légal (il s'agit en fait de mesures du service effectivement rendu). Malte mesure le service effectivement rendu en fonction du taux d'illettrisme dans la population. La British Library a essayé de développer quelques mesures robustes du bénéfice induit pour l'ensemble de la communauté ; elle a aussi recherché et mis en évidence sa valeur ajoutée pour des communautés spécifiques et développé des indicateurs du bénéfice direct pour les individus et les organisations.

Parmi les perspectives futures (professionnelles, politiques, financières) des bibliothèques nationales, sont mentionnées les suivantes :

- être intégrée à une université ;
- coopérer avec des institutions nationales et passer des accords avec d'autres bibliothèques nationales ;
- résoudre les problèmes financiers de base ;
- donner accès au public aux sources d'information ;
- coopérer sur des projets ;
- se dégager des contraintes financières ;
- évaluer plus à cause des nouvelles règles financières ;
- coopérer avec les bibliothèques nationales ou non ;
- accéder aux ressources électroniques ;
- participer à la formation permanente ;
- publier des documents d'information ;
- participer aux réseaux d'informations nationaux ;
- construire un nouveau bâtiment pour la bibliothèque ;
- mettre en place un système d'information unifié dans le pays.

4. Discussion

Un bref aperçu des questionnaires qui nous ont été retournés montre que près de 60 % des bibliothèques nationales mettent en œuvre un plan stratégiques. Elles sont conscientes de son importance ainsi que de la nécessité de mettre en place une évaluation des performances, en ayant recours à des méthodes et des approches différentes. Cependant, pour près d'un tiers de ces établissements, les buts et les objectifs ne sont pas clairement définis ; en conséquence, l'atteinte des objectifs ne peut être véritablement évaluée. Seulement 24 % des bibliothèques préparent leur plan stratégique sur la base de données collectées par des mesures pertinentes ou sur la base de systèmes d'informations intégrées utiles pour la prise de décision (29%). Les ministères de tutelles exigent un plan stratégique dans uniquement 24 % des bibliothèques

participantes. Dans 81 % des cas, le montant des subventions octroyées ne dépendent pas d'indicateurs de performance.

Il est intéressant d'observer que dans 62 % des bibliothèques participantes d'autres fonctions que des missions d'ordre nationales sont remplies par ces établissements - par exemple, des missions proches des bibliothèques universitaires ou d'autres types d'établissements. Parmi les fonctions les plus souvent citées, sont mentionnées : agence bibliographique nationale, conservation et préservation des manuscrits, dépôt légal, agence nationale pour l'ISBN, ISSN, ISMN etc.

Près de 40 % des bibliothèques nationales recueillent leurs données statistiques en ayant recours aux normes ISO tandis que 24 % suivent les procédures d'évaluation des performances. Les réponses à la question sur l'utilisation de la norme ISO sur les indicateurs de performance sont plus ou moins les mêmes. Parmi les indicateurs de performance jugés les plus intéressants pour les bibliothèques nationales, ont été mis en avant : le taux de satisfaction vis à vis des services offerts par la bibliothèque (globalement ou par types de services), le délai de prêt entre bibliothèques, le temps d'accès aux systèmes informatisés, le taux de réponse positive dans le catalogue par titre, le taux de réponse positive dans le catalogue par sujet etc...

Quatorze des bibliothèques (soit 67 %) soulignent qu'elles conduisent des évaluations de performance systématiquement. Pourtant, cette affirmation ne correspond pas aux réponses données à la question 17. On peut en déduire que les études de satisfaction des usagers sont les méthodes les plus souvent utilisées parmi l'évaluation des performances (17 % des établissements). Les bibliothèques ont suggéré que l'évaluation des fonctions principales suivantes devraient être menées régulièrement : agence nationale bibliographique, dépôt légal, production de la bibliographie nationales, acquisition et préservation des manuscrits et des documents rares, développement et maintenance des bases bibliographiques, informatisation et numérisation, collecte préservation de l'héritage culturel national etc...

Il est bon de noter que quatre bibliothèques participantes mènent des analyses de résultats et il serait riche d'enseignements pour tous de mettre à profit leur expérience. Mais seulement 19 % des bibliothèques ont des programmes de benchmarking, 14 % ont entrepris des démarches qualité et 24 % réalisent des analyses de coûts. Il convient de prendre en compte dans les résultats finaux le fait que l'échantillon concerné (21 % des 51 % des membres de la Conférence Européenne des Bibliothèques Nationales) était très petit. Aussi ne faut-il pas extrapoler les résultats pour toutes les bibliothèques européennes. Toutefois, ces observations peuvent être utiles pour formuler des propositions à l'avenir quant aux indicateurs de performances utiles pour les bibliothèques nationales et aux programmes de benchmarking.

Références

- Line, M.B. (2001). Changing Perspectives on National Libraries : a personal view. *Alexandrina*, 13 (1), 43-19.
- Poll, R. and Boekhorst, P. te (1996) *Measuring Quality*. München ; Saur.

Annexe 1

Questionnaire d'évaluation des bibliothèques nationales

Etat de la question

1) Données sur la bibliothèque

Pays

Nom officiel de la bibliothèque dans la langue originale du pays

Nom en anglais

Nom du président ou du directeur général

2) Plan stratégique

2.1 Est-ce-que votre bibliothèque dispose d'un plan stratégique ?

Non

Oui

En cas de réponse positive, adressez-le en même temps que le questionnaire, s'il vous plaît.

2.2 Est-ce-que votre établissement a un règlement écrit précisant ses missions ?

Non

Oui

En cas de réponse positive, envoyez-le s'il vous plaît (une version en langue anglaise serait appréciée)

2.3 Est-ce-que votre règlement précisant les missions commence par « perspectives et valeurs » (*~vision and values*) ?

Non

Oui

Si ce document n'est pas transmis en annexe, décrivez ces missions brièvement.

2.4 Est-ce-que des objectifs (buts généraux, définis en termes opérationnels, calculables en termes d'objectifs mesurables ou de stratégies ou d'activités) et des missions (actions mesurables en termes de résultats, objectifs spécifiant les moyens de les atteindre) ont été développés ?

Non

Oui

En cas de réponse positive, décrivez les principaux objectifs de votre bibliothèque en anglais si elles ne sont pas consignées par écrit.

2.5 Est-ce-que votre bibliothèque développe des plans d'action (à court terme) ?

Non

Oui

2.6 Comment les documents tels que le règlement définissant les missions, le plan stratégique sont préparés ?

- Fondés sur des données quantifiables
- D'une manière *ad hoc*

2.7 Quelle est l'instance qui encourage la préparation d'un plan stratégique ?

- L'institution de rattachement
- Le ministère de tutelle
- Autre, qui ?

3. Quelles sont les fonctions dont est en charge votre bibliothèque ? Seulement des missions nationales ou bien aussi des missions dévolues à d'autres types d'établissements (universitaires, publiques, spécialisées etc...)

- Mission propre à une bibliothèque nationale
- Mission dévolue à une bibliothèque universitaire
- Mission dévolue à d'autres types de bibliothèques tels que :

4. Mentionnez les principales fonctions dont votre bibliothèque est chargée en tant que bibliothèque nationale (dépôt légal, agence nationale bibliographique, etc...)

5. Selon vous², quelles sont les fonctions principales des bibliothèques nationales, qui devraient être prioritaires ?

6. Quels sont les sujets couverts par votre établissement (domaines disciplinaires pour les acquisitions) ?

7. Quelles sont vos ressources financières (organismes de financement, pourcentage du budget global couvert, ressources propres, structure budgétaire etc...)?

8. Est-ce-que les organismes qui vous financent conditionnent le montant de leurs subventions à des indicateurs de performance ?

- Non, le financement de la bibliothèque nationale n'est pas dépendant d'indicateurs de performance
- Oui

Si oui, quels indicateurs de performance sont utilisés ?

Quel part du budget est octroyé en fonction de ces éléments ?

9. Quelles données statistiques relatives aux activités, aux services ou aux produits de votre établissement sont collectés régulièrement ?

Pouvez-vous s'il-vous-plaît rédiger une liste ou transmettre une liste déjà publiée de ces indicateurs.

10. Est-ce-que les statistiques de la bibliothèque sont disponibles en ligne ?

² Il s'agit de mentionner le point de vue officiel de l'établissement et non pas le point de vue de l'agent qui répond au questionnaire.

- Non
- Oui
- Si oui, écrivez l'URL de la page web : _____

11. Est ce que la norme sur les statistiques ISO 2789 : 1991 est votre référence nationale ?

- Oui
- Non

Est ce que vous la suivez lorsque vous collectez les données et les interprétez ?

- Non
- Oui

12. Est ce que la norme internationale sur les indicateurs de performance ISO 11620 : 1998 est votre référence nationale ?

- Non
- Oui

Est ce que vous la suivez lorsque vous traitez les données ?

- Non
- Oui

13. Pensez-vous que les indicateurs de performance qui sont recommandés dans la norme ISO 11620 sont applicables à des bibliothèques nationales ?

- Non
- Oui

Si oui, quel est selon vous l'indicateur le plus important pour les bibliothèques nationales (classez chaque indicateur selon une échelle de 0 à 5, si 0 = pas du tout important, 1 = le moins important, 5 = le plus important)

- La satisfaction de l'utilisateur (vis à vis des services de la bibliothèque en général, ou bien vis à vis de certains services)
- Le pourcentage de la population atteint
- Le coût par utilisateur
- Le nombre de visites par personne
- Le coût par visite
- La disponibilité des documents
- La disponibilité des titres demandés
- Le pourcentage des titres demandés au sein de la collection
- Le nombre de documents consultés sur place par visiteur
- Le taux d'utilisation des documents
- Le temps moyen de communication des documents rangés en magasin
- Le temps moyen de récupération des documents en libre accès
- Le turnover de la collection
- Le prêts par personne
- Les documents en cours de prêt par personne
- Le coût par prêt
- Nombre de prêts par employés

- La rapidité de prêt entre bibliothèque
- Le taux de réponse exacte
- Le taux de réponse réussi dans le catalogue par titre
- Le taux de réponse réussi dans le catalogue sujet
- La disponibilité des services
- Le taux d'utilisation des services
- Le taux d'occupation des places
- Le taux de disponibilité des systèmes d'information
- Le temps moyen de traitement des acquisitions
- Le temps moyen de catalogage des documents
- Le coût par titre catalogué

Si non, quels autres indicateurs de performance vous paraîtraient les plus utiles ?

(par exemple, *IFLA guidelines for the measurement of academic libraries quality*, = *Recommandations IFLA pour l'évaluation de la qualité dans les bibliothèques universitaires*, R. Poll, Boekhorst, P., 1996).

15. Pourriez-vous indiquer quelles mesures de performance vous paraissent les plus représentatives pour une bibliothèque nationale (classez chaque indicateur de 0 à 5, quand 0 = pas représentatif, 1= le moins représentatif, 5 = le plus représentatif)

- Efficacité du dépôt légal
- Délai de fourniture et cohérence d'une notice de la bibliographie nationale
- Taux de chercheurs ou d'étudiants avancés (3ième cycle) par rapport aux lecteurs non spécialistes
- Qualité des réponses fournies par le service de référence
- Taux d'utilisation et qualité des services en ligne (catalogues, catalogues collectifs)
- Taux d'utilisation et qualité des services (ressources électroniques telles que revues en ligne, catalogue collectif)
- Opinion des usagers sur les horaires d'ouverture, les services de référence, les catalogues, les instruments de recherche documentaire
- Délai des prêts entre bibliothèque
- Evaluation des collections
- Coût par prêt, par titre catalogué, par information, par usager, par employé etc
- Délai de livraison des documents imprimés et autres documents
- Efficacité, efficacité et qualité des services de fourniture de documents électroniques à distance
- Places équipées de PC pour les usagers

Autre, précisez, s'il vous plaît : _____

16. Est ce que votre bibliothèque dispose d'un système intégré de gestion ?

- Non
- Oui

Si oui, est-il automatisé ?

- Non
- Oui

17. Est ce que votre bibliothèque réalise des évaluations de la performance ?

- Non
- Oui

Si oui, quels services sont-ils évalués, selon quelle fréquence (mensuelle, annuelle, etc...) et de quelle façon (recueil de données statistiques, utilisation d'indicateurs de performance, benchmarking, revue par des pairs, audits, etc...)

Quels services ?	Selon quelle fréquence ?	De quelle façon ?

18. Pouvez-vous indiquer quelles sont les fonctions fondamentales d'une bibliothèque nationale qui devraient être évaluées selon vous (0= inutile, 1= périodiquement, 2= constamment)

- Bibliothèque de dépôt légal
- Bibliothèque gérant le copyright
- Bibliothèque centrale pour la conservation du patrimoine
- Bibliothèque centrale pour les membres et services du Parlement
- Agence nationale bibliographique
- Producteur de la bibliographie nationale
- Création d'index relatifs à la littérature nationale
- Conservation des manuscrits et livres rares
- Développement et maintenance des bases de données bibliographiques
- Planification des services des bibliothèques
- Préparation des normes en bibliothèque et de la réglementation relative aux bibliothèques
- Réalisation d'études sur les bibliothèques et recherche
- Service de référence au niveau national
- Formation initiale et continue des bibliothécaires
- Rôle de leader pour l'ensemble des bibliothèques du pays
- Informatisation et numérisation
- Développement du réseau informatique des bibliothèques
- Coordination du développement des nouvelles technologies de l'information dans les bibliothèques
- Promotion de la lecture et de « l'information literacy » (formation à la maîtrise de l'information)
- Symbole de la Nation et de son identité
- Responsable des archives nationales

19. Est ce que votre bibliothèque a un programme de benchmarking ?

- non
- oui

20. Est ce que votre bibliothèque participe à un projet qualité ?

- non
- oui

Si oui, donnez des précisions s'il vous plaît.

- ISO 9000
- EFQM (Fondation Européenne pour le Management de la Qualité)
- Autre : _____

Votre audit s'est fondé sur :

- La satisfaction des usagers
- La satisfaction de la population cible (population potentiellement plus importante)

Si non, précisez s'il vous plaît :

- Si vous allez entreprendre un projet qualité à court terme
- Si vous n'avez pas été sollicité pour élaborer une politique de la qualité, fondée sur des indicateurs de performance et de satisfaction des usagers

21. Si votre bibliothèque est impliquée dans un projet qualité, est-il prévu qu'un manuel de la qualité soit réalisé ?

- Non
- Oui

22. Si votre bibliothèque met en oeuvre un projet qualité, pouvez faire une brève description du projet, en répondant de manière concise aux questions suivantes :

Quand a-t-il commencé ?

Quelles sont les étapes prévues ?

Est ce que votre ministère de tutelle le finance ?

Est ce que votre projet fait appel à des experts privés ou public ?

Est ce qu'il y est prévu qu'il y ait des formations du personnel à la qualité, notamment pour favoriser les changements de mentalité.

23. Est ce que votre bibliothèque réalise des études de satisfaction des usagers ?

- Non
- Oui

Si oui, à quelle fréquence ? _____

Quelle est la dernière étude en date ? _____

24. Est ce que votre bibliothèque conduit des analyses de coût ?

- non
- oui

Si oui, selon quelle fréquence ? _____

Quelle est la dernière en date ? _____

25. Si vous menez des études de performance et des projets qualité, quelles étaient les objectifs et les motivations qui ont été à l'origine de cette décision ?

26. Si vous avez mis en place un système de gestion de la qualité dans votre bibliothèque, est ce que son introduction a profondément changé le fonctionnement de l'institution ?

- oui, de manière radicale
- oui, de manière relativement importante
- non, pas du tout

27. Est ce que vous évaluez « l'image » de la bibliothèque dans votre environnement (~community) ?

- non
- oui

Si oui, vous avez eu recours à :

- une analyse dans les médias
- une étude d'opinion des utilisateurs
- une enquête de marché

Quel a été le résultat ?

- l'image de la bibliothèque est très bonne
- l'image de la bibliothèque est bonne
- l'image de la bibliothèque est assez satisfaisante
- l'image de la bibliothèque est dégradée

28. Est ce que votre bibliothèque a déjà entrepris des mesures de résultats (l'impact de ses activités sur les usagers et sa communauté de rattachement, par exemple l'incidence sur le niveau d' »information literacy « (~maîtrise de l'information) ?

- non
- oui

Si oui, quels indicateurs de performance avez-vous utilisés ?

29. Quel sont à votre avis les perspectives futures de votre bibliothèque nationale (professionnel, politique, financier ?)

.....

Veillez nous transmettre si possible une bibliographie des ouvrages et articles sur les mesures de performance et la qualité dans les bibliothèques nationales qui ont été publiés dans votre pays depuis une dizaine d'années ?

En vous remerciant de votre collaboration !