

	<p style="text-align: right;">Date : 30/07/2007</p> <p>Mesures de la qualité dans les bibliothèques spécialisées¹</p> <p>Roswitha Poll, Allemagne 19-23 August 2007, Durban, South Africa http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</p> <p><u>Traduction par Sylvie Dalbin, Assistance & Techniques Documentaires (France), le 25 Juillet 2007</u></p>
Meeting:	152 Statistics and Evaluation
Simultaneous Interpretation:	No
<p style="text-align: center;">WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 19-23 August 2007, Durban, South Africa http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</p>	

Résumé

Les bibliothèques spécialisées sont les bibliothèques les moins bien représentées dans les statistiques nationales sur les bibliothèques. Les difficultés commencent avec la définition même de « bibliothèque spécialisée ». Bien que la norme internationale ISO 2789 fournisse une définition et une liste de types de bibliothèques spécialisées, celles-ci sont généralement définies par ce qu'elles ne sont pas : ni académique, ni nationale, ni publique, ni d'enseignement. Cet article propose un panorama des différents types de bibliothèques classées sous l'étiquette « bibliothèque spécialisée » qui peut aller d'une petite bibliothèque traditionnelle d'un musée spécialisé, à un système d'information électronique global pour une entreprise pharmaceutique. Cette variété des types de bibliothèques spécialisées implique une variété similaire des missions et buts de ces bibliothèques, de leur financement, taille, domaines (thème des collections), types de matériaux, services et clientèle.

Les mesures de la qualité pour ces bibliothèques spécialisées dépendront de leurs missions, de leur clientèle et des activités qui y sont menées. Dans des bibliothèques qui répondent aux besoins quotidiens d'une population bien définie, la qualité est principalement caractérisée par la vitesse et la précision des services de fourniture de références et d'information, la possibilité d'accéder directement (via son poste de travail) aux collections et aux services de la bibliothèque, la personnalisation de l'offre de services ainsi que le rapport coût/efficacité de tous ces services.

Dans des bibliothèques qui assurent des activités sur le long-terme et pour un public non défini a priori, la qualité sera caractérisée plutôt par l'étendue de la collection sur le domaine couvert, par les activités de préservation et de numérisation, par le niveau de participation du public lors d'évènements organisés par la bibliothèque, et éventuellement par l'exhaustivité et la rapidité de traitement de la bibliographie.

Mais il existe aussi une variété d'indicateurs applicables à tout type de bibliothèques, comme ceux liés à la

¹ NDT. Nous retiendrons le terme de « bibliothèque spécialisée » pour « special library ». Pour la communauté professionnelle en France mais aussi au Canada francophone, ce terme recouvre les centres de documentation et les bibliothèques spécialisées (ce qu'indiquait le sigle de l'association française ADBS - Association des documentalistes et bibliothécaires spécialisés).

rapidité, la précision et d'efficience des processus des services internes (tels que la rapidité d'acquisition ou de traitement, la précision du rangement), la productivité des employés, l'engagement de la bibliothèque dans des coopérations régionales, nationales ou internationales, la priorité que donne la bibliothèque à la formation de son personnel ou encore sa capacité à faire face aux développements nouveaux.

Cet article présente un ensemble d'indicateurs de mesure de la qualité des différents types de bibliothèques spécialisées.

Définition d'une « bibliothèque spécialisée »

Les bibliothèques spécialisées ont toujours été les bibliothèques les moins bien représentées dans les statistiques nationales. « Dans la plupart des pays, les bibliothèques spécialisées constituent la part la moins connue du monde de l'information et des bibliothèques (1) ». Les difficultés commencent dès qu'il s'agit de définir la notion de bibliothèque spécialisée.

Bien qu'il existe un bon nombre de définitions, les bibliothèques spécialisées sont en général définies par ce qu'elles ne sont pas, c'est-à-dire des bibliothèques académiques, nationales, publiques ou d'enseignement.

La Division de l'IFLA consacrée aux bibliothèques spécialisées indique dans son plan d'action que ce qui caractérise les « bibliothèques spécialisées sont les fonctions de service et le domaine couvert : une bibliothèque d'art, de biologie ou médicale, une bibliothèque de géographie et de cartes, une bibliothèque administrative, en sciences et technologies ou encore en sciences humaines. Ce n'est pas le sens habituellement utilisé car cela inclut toutes les bibliothèques académiques qui portent sur un sujet précis. Les définitions portant sur les bibliothèques spécialisées commencent traditionnellement par une énumération de différents types de bibliothèques que l'on peut trouver sous cette rubrique. « Une bibliothèque établie et financée par une entreprise, une association privée, une agence ou institution gouvernementale, une organisation à but non lucratif ou un groupe d'intérêt pour répondre aux besoins de ses employés, membres ou personnels en fonction des missions et buts de l'organisme. L'étendu du fonds est alors limité par les intérêts de l'organisme-hôte (2) ».

La norme internationale sur les statistiques dans les bibliothèques définit la bibliothèque spécialisée comme suit : « Une bibliothèque indépendante couvrant une discipline ou un champ particuliers de la connaissance ou un intérêt régional particulier. Le terme de bibliothèque spécialisée inclut les bibliothèques servant une catégorie particulière d'utilisateurs ou dédiées principalement à une forme spécifique de document, ou encore des bibliothèques financées par un organisme pour servir ses propres objectifs (3) ».

La définition de la norme ISO inclut :

- x Les bibliothèques d'entreprises industrielles ou commerciales
- x Les bibliothèques des médias (d'organismes ou d'entreprises de presse ou d'édition, incluant la presse, les éditeurs, les producteurs ou diffuseurs de programmes de télévision et films)
- x Les bibliothèques d'associations ou d'institutions professionnelles et d'enseignement
- x Les bibliothèques de services de santé et de soins
- x Les bibliothèques administratives ou gouvernementales
- x Les bibliothèques régionales (qui servent une région ou un territoire particuliers, et dont la fonction principale ne peut être décrite de la même façon que pour une bibliothèque publique, d'enseignement ou académique, ni comme appartenant à un réseau de bibliothèques nationales)
- x Les bibliothèques d'organismes à but non lucratif, de musées ou d'institutions religieuses, ect.

Dans cet article, c'est la définition de l'ISO qui sera utilisée.

Mission, buts et visée qualitative des bibliothèques spécialisées

Il existe en réalité une grande variété de bibliothèques pouvant être classées sous l'étiquette de « bibliothèques spécialisées » ; cela va des petites bibliothèques d'un musée spécialisé au système d'information électronique global d'une compagnie pharmaceutique. Cette variété des bibliothèques spécialisées implique une variété similaire de leurs missions et buts, de leur financement, taille, domaines (thème des collections), types de matériaux, services et clientèle.

Les bibliothèques spécialisées peuvent être réparties approximativement en deux groupes :

x Les bibliothèques d'entreprises créées par des entreprises ou des organismes pour répondre aux besoins de leurs employés. Ce groupe se compose principalement des bibliothèques d'entreprises industrielles et commerciales, des bibliothèques des médias, des bibliothèques médicales ou administratives. Ces bibliothèques servent un public défini, les membres de l'organisme-hôte ; la plupart du temps, elles ne sont pas accessibles au grand public et leurs missions s'alignent sur celles de l'organisme-hôte.

Leurs activités principales sont la diffusion rapide et efficace de toute information demandée par leur clientèle, souvent par des services personnalisés et proactifs de diffusion d'information ; leurs collections sont construites à partir des besoins réels de leurs utilisateurs. Les collections électroniques sont ici importantes.

x Par ailleurs, on trouve les bibliothèques des services d'archives, des musées ou d'associations professionnelles ou à but non lucratif, ou encore des bibliothèques régionales ou territoriales qui dans de nombreux cas ne servent pas un public précis mais offrent leurs services et leurs collections au grand public. Leurs missions reposent souvent sur une vaste collection dans un domaine précis ou sur des éditions régionales, et sur la conservation de ces collections pour les générations futures. La publication de bibliographies ou catalogues, et l'organisation d'évènements culturels sont souvent des composantes des activités de ces bibliothèques.

Les objectifs de qualité de ces bibliothèques spécialisées varient considérablement en fonction de leurs missions.

Pour les bibliothèques desservant des employés d'une entreprise ou d'un organisme, la qualité est caractérisée principalement par la rapidité, la fraîcheur et la précision des services de fourniture de références et d'information, les possibilités d'accès direct (au poste de travail) aux services et collections de la bibliothèque ainsi que l'offre de services personnalisés proposés à la clientèle. Les mesures d'efficacité et d'impact constituent un problème majeur pour ces bibliothèques qui doivent être à même de démontrer que leurs activités viennent en appui des objectifs de l'organisme, et que l'argent dépensé conduit finalement à des économies pour l'organisme.

Dans les bibliothèques qui assurent des activités à long-terme et sans public clairement identifié, la qualité se définit plutôt en termes de couverture des collections sur les domaines couverts, d'activités de conservation et de numérisation, sur son engagement dans le développement d'activités culturelles ainsi que sur l'exhaustivité et la rapidité de traitement des bibliographies.

Il y a bien sûr plusieurs critères de qualité que les bibliothèques spécialisées peuvent partager avec d'autres types de bibliothèques :

- x Orientation « utilisateur » et convivialité
- x Rapidité, précision et fiabilité des services fournis

Indicateurs de performance pour les bibliothèques spécialisées

Les indicateurs de performance ou de qualité (mesures) publiés dans des manuels ou des normes, ont été développés et appliqués depuis plusieurs décennies déjà par les bibliothèques. La norme internationale ISO 11620 sur les indicateurs de performance est actuellement en révision. Elle intégrera des indicateurs de performance des services traditionnels ou numériques proposés par des bibliothèques (4). Le guide IFLA de « Mesure de la qualité » publié en 1996 est également en cours de révision pour une édition prévue en 2007 (5).

Les indicateurs de performance ayant déjà fait leurs preuves, sont nombreux mais les bibliothèques spécialisées doivent prendre en considération leurs propres activités au moment de choisir une série d'indicateurs adaptés à leur situation.

Pour le premier groupe de bibliothèques mentionnées précédemment, répondant aux besoins des employés d'une entreprise commerciale ou d'un organisme, les indicateurs doivent couvrir leurs activités principales :

- x Une collection adaptée aux besoins d'une clientèle particulière
- x Des collections et des services qui prennent en compte les besoins courants plus que les besoins futurs
- x Rapidité et précision des services de références
- x Fourniture proactive aux publics d'une information pertinente
- x Offre de services personnalisés (profils personnalisés, services d'alertes, diffusion sélective de l'information)
- x Services internes efficaces
- x Efficience des services

Les indicateurs de performance pour ce groupe de bibliothèques spécialisées incluent des mesures « per capita » (par personne), c'est-à-dire des indicateurs qui rendent compte des services offerts à un certain nombre de personnes au sein de la population-cible ou clientèle. Comme probablement une part importante de leur collection et de leurs services sont sous une forme électronique, des mesures sur l'utilisation de ces ressources et services électroniques sont également à prendre en compte.

On peut envisager, à partir de la norme ISO et du manuel de l'IFLA, un jeu d'indicateurs de performance pour ce type de bibliothèques :

Critères	Indicateurs de performance	
Général	Pénétration	Pourcentage de la clientèle qui utilise les services de la bibliothèque
Bibliothèque comme lieu de travail	Nombre de places assises par personne de la population cible	Non pertinent si le service principal offert repose sur la diffusion électronique
	Taux d'occupation des places assises	Indique s'il y a assez de places de travail pour l'audience cible
	Heures d'ouverture comparées à la demande	Non pertinent si le service principal offert repose sur la diffusion électronique
	Nombre de visites à la bibliothèque par personne de la population cible	Non pertinent si le service principal offert repose sur la diffusion électronique
Mise à disposition de la collection	Disponibilité des titres demandés dans la collection	Indique si la collection d'une bibliothèque est adaptée aux besoins de la clientèle
	Pourcentage de sessions rejetées lors de l'accès ressources électroniques	Indique s'il y a assez de licences pour la clientèle
	Nombre d'unités téléchargées par personne de la population cible	Indique si les ressources électroniques sont adaptées à la clientèle
Fourniture d'information	Délai du prêt interbibliothèques et du service de fourniture de documents	Indique si la bibliothèque fournit rapidement des informations qui ne sont pas disponibles dans sa propre collection.
	Taux de réponse correct	Montre le degré d'efficacité du service de référence
	Nombre de demandes d'information par personne de la population cible	Montre la pertinence du service de référence
	Accès de la page d'accueil	Nombre de clics nécessaires pour trouver une information pertinente
Processus des services internes	Délai d'acquisition	Indique si les publications nouvelles sont rapidement mises à disposition.
	Délai de traitement des documents	Montre l'efficacité des processus de travail
Rapport coût-efficacité	Coût par utilisateur (incluant le prêt, l'utilisation en local, le prêt	Le coût total de la bibliothèque comparé aux usages

	inter-bibliothèque, la fourniture de documents)	
	Coût par visite à la bibliothèque	Le coût total de la bibliothèque comparé à son utilisation par l'audience cible
	Coût par session de la consultation d'une base de données	Les coûts d'une base de données en rapport avec les sessions qui se déroulent sur cette base de données
	Coût par téléchargement	Le coût d'une ressource électronique en rapport avec le nombre de téléchargements de cette ressource.
Développement	Pourcentage de l'équipe de la bibliothèque proposant et développant des services électroniques	Montre la priorité donnée par la bibliothèque au développement des services électroniques
	Présence des membres de l'équipe, à des sessions de formations	Montre la priorité donnée par la bibliothèque au développement des compétences de l'équipe.

Pour les bibliothèques sans une clientèle-cible précisément définie et qui développent leurs collections sur des domaines précis (tels que l'histoire du jardinage, Goethe ou la généalogie) ou sur une région ou une communauté particulière, la fourniture immédiate d'information paraît moins importante que la qualité de la collection pour des demandes actuelles ou futures. Les indicateurs pour ce type de bibliothèque sont assez proches de ceux des bibliothèques nationales dont la tâche principale est la collecte et la conservation du patrimoine documentaire national. Une norme internationale d'indicateurs de performance pour les bibliothèques nationales est en cours de développement, et certains des indicateurs proposés pourraient être exploités par ce second groupe de bibliothèques spécialisées (6). Les bibliothèques spécialisées de ce groupe peuvent posséder une vaste collection d'imprimés, et dans bien des cas des documents rares. On peut donc envisager d'inclure dans leurs indicateurs de performance, les aspects liés à la conservation et la numérisation. Elles proposent souvent des activités culturelles, en particulier des expositions et d'autres événements permettant d'exposer leurs collections. Ces activités doivent être prises en considération dans les indicateurs. La liste des indicateurs de performance de ce groupe pourrait être :

Critères	Indicateurs de performance	
Bibliothèque comme lieu de travail	Taux d'occupation des places assises	Indique si le nombre de places de travail est suffisant
	Heures d'ouverture comparées à la demande.	Indique si les horaires d'ouverture correspondent à la demande des utilisateurs
Acquisition d'information (collections)	Pourcentage de publications régionales acquises par la bibliothèque	Pour des bibliothèques avec des collections régionales, montre la couverture de cette collection
	Disponibilité des titres demandés figurant dans la collection	Montre si la collection de la bibliothèque est adaptée aux besoins de la clientèle
	Pourcentage de nouvelles entrées dans la bibliographie éditée par la bibliothèque, faisant référence à des publications des deux dernières années	Pour les bibliothèques éditant des bibliographies. Sur leurs domaines, montre l'actualité de la bibliographie
	Pourcentage de documents rares catalogués – dans des catalogues sur le web	Montre le succès des activités de communication des collections rares de la bibliothèque
Diffusion d'information	Délai du prêt interbibliothèques et du service de fourniture de documents	Indique si la bibliothèque fournit rapidement des informations qui ne sont pas disponibles dans sa propre collection
	Délai de recherche médian des documents en magasins	Montre si les ressources demandées sont accessibles rapidement
	Taux de réponse correct	Montre le degré d'efficacité du service de

		référence
Activités culturelles	Nombre de participants par évènement culturel	Montre l'effet des activités culturelles de la bibliothèque
Conservation et numérisation	Pourcentage des collections qui se trouvent dans des conditions stables	Montre la priorité réservée à la conservation
	Pourcentage de la collection qui se trouve dans des conditions environnementales appropriées	Montre la priorité réservée à la conservation
	Pourcentage des titres numérisés par année pour 1000 titres dans la collection	Montre le succès de la politique d'accessibilité des collections de la bibliothèque
Traitements internes	Délai de traitement des supports	Montre l'efficacité des procédures
	Précision du rangement	Montre la précision des procédures
Rapport coût-efficacité	Coût par prêt	Le coût total de la bibliothèque comparé aux nombre de prêts
	Coût par visite	Coût total du service pour la bibliothèque comparé au nombre de visites
	Coût des équipes par titre catalogué (incluant uniquement le personnel assurant le catalogage)	Montre le ratio coût-efficacité du catalogage
Développement	Participation des membres de l'équipe de la bibliothèque à des formations	Montre la priorité donnée par la bibliothèque au développement de compétences des équipes.

Evaluation de la satisfaction des utilisateurs

Quel que soit le type de bibliothèques, le problème le plus important reste l'évaluation des besoins, des attentes et de la satisfaction des utilisateurs des collections et des services proposés.

Une enquête auprès des bibliothèques spécialisées en Royaume-Uni et en Irlande en 2006 a montré que les enquêtes utilisateurs étaient les outils d'évaluation les plus utilisés (7). Pour les bibliothèques spécialisées desservant une clientèle bien circonscrite, ces enquêtes utilisateurs semblent plus appropriées que pour des bibliothèques au service du grand public.

Les besoins et attentes des utilisateurs peuvent par exemple, être déterminés par l'évaluation des données sur les utilisateurs et des questions posées ou encore par l'étude de données en provenance des services de réclamations ou de suggestions.

Pour parvenir à une vue d'ensemble, la plupart des bibliothèques mènent des enquêtes de satisfaction qui permettent d'estimer le degré de satisfaction des services et produits proposés, souvent sur une échelle de 5 niveaux. Le niveau de satisfaction d'un service peut s'évaluer à partir d'une enquête portant sur l'important de ce service pour l'utilisateur. Le mécontentement d'un nombre important d'utilisateurs peut conduire la bibliothèque à agir rapidement.

Les enquêtes de satisfaction peuvent être conduites de différentes manières :

Méthode	Avantages	Problèmes
Questionnaire imprimé dans la bibliothèque	Taux de réponse élevé	Seuls les utilisateurs actifs en visite à la bibliothèque sont enquêtés
Questionnaire transmis à un échantillonage d'utilisateur potentiel	Non-utilisateurs intégrés à l'enquête	Taux de réponse moins élevé
Enquête téléphonique	Taux élevé de réponse, par contact direct	Consommateur de temps. Peut être influencé par l'interviewer
Enquête en ligne sur le site web de la bibliothèque	Pas de contrainte de distribution	Biais pour les utilisateurs qui utilisent fréquemment le site web

Le modèle SERVQUAL est un modèle d'évaluation de la qualité des services bien connu et qui vient du secteur commercial. Il a été adapté aux bibliothèques par ARL (Association of Research Librarians) et est maintenant connu sous le nom de LibQual™ (8).

Il permet d'évaluer l'écart entre :

- le niveau de service attendu
- le niveau de service perçu
- et le niveau de service souhaité

Ce modèle d'évaluation est maintenant utilisé par plus de 500 bibliothèques.

Une comparaison entre différents types d'enquêtes utilisateurs mises en oeuvre dans des bibliothèques académiques a récemment été conduite par Claire Creaser (9).

Pour les bibliothèques qui ont un contact constant avec leur public, d'autres méthodes, comme les groupes de discussion dirigée (focus group) ou les entretiens, peuvent être intéressantes à utiliser pour évaluer l'opinion des publics.

Pour les bibliothèques qui n'ont pas de public précis et dont les services sont utilisés par des personnes de différents pays, l'enquête utilisateur peut être menée en distinguant plusieurs groupes de public :

- x les utilisateurs de proximité
- x les utilisateurs à distance
- x d'autres bibliothèques

Evaluer l'impact et les effets directs de la bibliothèque

La mesure de la performance et les enquêtes utilisateurs donnent des indications sur l'efficacité et la performance de l'offre de services d'une bibliothèque. Mais aucune de ces méthodes ne fournit d'indicateurs sur les bénéfices apportés aux utilisateurs par l'utilisation des services de la bibliothèque.

Les effets ou l'impact signifient qu'il y a une modification dans les compétences, les connaissances ou les comportements des utilisateurs :

«Les effets sont les résultats de l'utilisation d'une bibliothèque qui affectent l'utilisateur en tant qu'individu »(10)

«Les effets sont les façons dont les utilisateurs d'une bibliothèque changent après avoir été en contact avec les ressources et les programmes de la bibliothèque (11) »

Depuis plusieurs années, des projets à travers le monde cherchent à développer des méthodes visant à démontrer les effets des services des bibliothèques. Le problème de toutes ces méthodes est que leurs influences sur les individus sont multiples, et qu'il devient ainsi difficile de montrer les changements ou transformations des utilisateurs qui proviendraient de l'utilisation de la bibliothèque. Toutefois il existe un certain nombre de méthodes qui fournissent déjà des résultats intéressants (12).

Les bibliothèques spécialisées d'entreprises commerciales ou d'institutions doivent démontrer quant à elles l'impact de leurs services sur les objectifs de l'entreprise ou de l'institution. En particulier elles doivent prouver que l'existence même de la bibliothèque et l'utilisation de ses services aident les personnels de l'entreprise ou de l'institution à gagner du temps et à optimiser leur effort pour la recherche d'informations pertinentes. Dans ce contexte, les utilisateurs des services de la bibliothèque peuvent être sollicités pour évaluer le temps qui leur est nécessaire pour obtenir l'information dont ils ont besoin dans leur travail sans l'aide de la bibliothèque, ou pour dire s'ils ont acquis des compétences en suivant une formation délivrée par la bibliothèque.

En règle générale l'efficacité du service de fourniture d'information dont les entreprises ont besoin, peut être considérée comme un critère clé de rentabilité et comme un avantage compétitif (13).

Pour les bibliothèques accessibles au grand public, l'étude de leur impact peut aussi se mesurer par rapport à l'importance que revêt la bibliothèque pour la région, ou de façon plus générale pour la société et la culture. Dans les enquêtes, les groupes de discussion dirigés ou les entretiens, les utilisateurs et non-utilisateurs peuvent être interrogés pour évaluer :

- x le bénéfice direct de l'utilisation d'une bibliothèque
- x le bénéfice indirect (potentiel) de l'existence d'une bibliothèque (tels que l'accès libre à l'information, la

vie culturelle de la communauté, l'éducation des enfants, l'intégration sociale),
x la valeur potentielle de la bibliothèque pour des utilisateurs futurs (à travers la préservation du patrimoine documentaire)

Des raisons pour évaluer la qualité dans les bibliothèques spécialisées

Au cours de la dernière décennie, un certain nombre de bibliothèques spécialisées, en particulier des bibliothèques d'entreprises ont vécu de sévères coupes ou ont été fermées et remplacées par des prestataires externes spécialisés. Des bibliothèques dans des entreprises commerciales et autres organismes ont été considérées comme des centres de coût, et non comme partie intégrante de l'organisme-hôte. En conséquence, il paraît primordial que les bibliothèques spécialisées montrent qu'elles travaillent non seulement de façon efficace mais aussi de façon efficiente, et que leurs résultats contribuent aux bénéfices de l'entreprise. « De nouvelles missions ont été définies prouvant que la bibliothèque spécialisée est un véhicule important pour les services efficaces de fourniture et de circulation d'information dans les organismes, de capitalisation, de partage et d'utilisation de savoirs et enfin et surtout pour étendre les possibilités de formation (13).” De ce point de vue, le développement des questions liées à la gestion de la connaissance a rendu les services des bibliothèques spécialisés encore plus importants.

Les bibliothèques spécialisées devraient essayer de trouver un consensus autour des données statistiques qu'elles collectent et des indicateurs de performances et autres méthodes d'évaluation qu'elles exploitent. En utilisant les mêmes données et indicateurs, au moins au sein d'un groupe de bibliothèques de mission, structure et type de clientèle proches, des études comparatives pourront être conduites. Dès lors les résultats présentés seront plus convaincants. « La plus grande chance de succès viendra de l'adhésion de la bibliothèque aux objectifs de l'organisme auquel elle appartient et de l'adhésion des besoins des employés à ces objectifs (15) ».

=====

- 1 Spiller, D. (1998), UK special library statistics: the challenge of collecting and analysing data from libraries in *the workplace*, 64 IFLA General Conference, <http://www.ifla.org/IV/ifla64/052-134e.htm>
- 2 Reitz, J. M., ODLIS: Online dictionary for library and information science, <http://lu.com/odlis/>
- 3 ISO 2789 (2006), Information and documentation - International library statistics
- 4 ISO DIS 11620 (2006), Information and documentation ± Library performance indicators
- 5 Poll, R. and te Boekhorst, P. (2007), *Measuring quality: performance measurement in libraries*, Saur, München (forthcoming)
- 6 ISO TR 28118, Performance indicators for National Libraries (in preparation)
- 7 McNicol, S. (2007), *Research, evaluation and evidence collection in special libraries, a survey of librarians in the UK and Republic of Ireland*, Evidence Base, University of Central England, Birmingham, http://www.ebase.uce.ac.uk/docs/special_librarians_report.pdf
- 8 <http://www.libqual.org>
- 9 Creaser, C. (2006), *User surveys in academic libraries*, *New Review of Academic Librarianship* Vol.12, No.1, pp.1 - 15
- 10 Revill, D. (1990), *Performance measures for academic libraries*, *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol.45, Suppl.10, p.316
- 11 ACRL. Association of College and Research Libraries (1998), *Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report*. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/taskforceacademic.htm>
- 12 see the bibliography at <http://www.ulb.uni-muenster.de/outcome>
- 13 Broady-Preston, J. and Williams, T. (2003), *Using information to create business value: City of London legal firms, a case study*, *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, pp.150 - 155
- 14 Kalseth, K. (2005), *The special library: bridging the physical and digital arenas*, *Scandinavian Public Librarians Quarterly* Vol.38, No.4, http://www.splq.info/issues/vol38_4/04.htm
- 15 Matarazzo, J.M. (2007), *Corporate score*, *Library Journal* Vol.132, Issue 2, pp.42-43

Questions terminologiques:

Auteur	Français canadien	Français de France	Commentaire
Clientèle	Clientèle	Public Le terme Clients et clientèle est plus rarement utilisé	Le terme USER a été utilisé par ce même auteur pour des documents abordant les statistiques dans d'autres types de bibliothèques. L'auteur a délibérément choisi ce terme que nous avons gardé.
Cost-efficiency (mais aussi cost-effectively, cost-effective et cost-effectiveness)	Effizienz, rendement, rentabilité	Effizienz ou rapport coût-efficacité dans les sciences de gestion et statistiques Souvent (mal) traduit par efficacité	Les ratios coût-efficacité relient les coûts d'une action ou activité à ses conséquences. C'est la définition même de l'effizienz (« Rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées pour les atteindre. (GDT)) que nous avons gardé (en association avec rapport coût-efficacité) L'efficacité, terme souvent choisi comme équivalent d'effizienz, est le rapport entre les résultats obtenus et les objectifs fixés. Il n'y a pas de rapport avec l'économie du système. La performance [...] « décomposée » en trois sous-notions que sont la pertinence, l'effizienz et l'efficacité. Voir aussi : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/evaluation-politiques-publiques/glossaire.shtml#c
Special library ou specialised library	Centre de documentation (documentation center), centre de ressources, bibliothèque spécialisée	Centre de documentation, bibliothèque spécialisée	Le sens donné à ce type de bibliothèque donné par l'auteur indique qu'il s'agit de centre de documentation et bibliothèque spécialisée.
Academic library	Bibliothèque académique, bibliothèque universitaire	Bibliothèque universitaire. Bibliothèque académique	Le terme de bibliothèque académique commence à apparaître en France. J'ai opté pour cette solution
Regional library	Bibliothèque régionale	Bibliothèque régionale Bibliothèque territoriale	Le terme de bibliothèque régionale a été choisi avec parfois une double entrée à « bibliothèque territorial », souvent utilisé en France pour ce type de structure.
Scope statement		plan d'action ?	Un des rares terme « Ifla » non « traduit » dans le glossaire ;-) http://bibliodoc.francophonie.org/rubrique.php3?id_rubrique=41 Dans le langage technique (informatique), c'est un cahier des charges fonctionnel