

Date : 18/08/2007



La Culture, la capacité et le caractère comme preuve du perfectionnement et du développement des services : une Étude

Dr. J. Eric Davies

Formerly Director, and now Consulting Senior Research
Fellow

LISU, Loughborough University,
Loughborough, Leics. LE11 3TU England

Tel +44 (0)1509 635681

Fax +44(0)1509 635689

j.e.davies@lboro.ac.uk

Traduit par Jacques Hellemans (Université Libre de
Bruxelles, Belgique)

jhellema@ulb.ac.be

Meeting:

154 Social Science Libraries

Simultaneous Interpretation:

Yes

**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>

Introduction

Le gestionnaire d'une bibliothèque moderne relève régulièrement une liste de défis qui exigent une gamme de connaissance, de compétences et de comportements dans l'effort pour fournir des services de qualité avec des ressources définies (et parfois très limitées) dans un environnement perpétuellement en évolution. Pour maintenir leur impulsion, les gestionnaires doivent appliquer une gamme entière d'outils et de techniques à la situation, ainsi que le résultat des études de recherches empiriques, dans ce qui peut être décrit comme une procédure de gestion de la pratique basée sur les faits.

Le développement d'une approche de pratique basée sur les faits peut, dans une certaine mesure, être vue comme une réponse à plusieurs facteurs. Ceux-ci incluent : la nécessité de

vérifier l'alignement du service fourni avec l'orientation stratégique, la nécessité de maintenir son objectif tout en s'initiant et répondant au changement, l'impératif de travailler de façon optimale et de maximiser l'impact par la meilleure pratique, et la nécessité de démontrer, comme pour l'identification sécurisée, la valeur d'un service, en particulier auprès de ceux qui payent ces services. Le sujet de cet article va au delà des mécanismes détaillés de la gestion basée sur les faits pour explorer les dimensions organisationnelles et personnelles de cette méthodologie de travailler et les questions de culture, de capacité et de caractère qui sont augmentées. Tout au long de son développement, il considérera le rapport entre les objectifs et les méthodes de gestion des bibliothèques, évoquera les différents types de faits qui peuvent être employés, et refléter au travers d'exemples choisis de faits recueillis par LISU, une base d'unité de recherches à l'université de Loughborough au Royaume-Uni.

Gestion dans un Environnement en cours d'évolution

John Harvey-Jones, qui fait autorité dans le domaine de la gestion, affirme dans son livre *Making It Happen* que – « La Gestion en particulier ne concerne pas la conservation d'un status quo, elle vise à maintenir le taux d'évolution le plus élevé que l'organisation et les personnes peuvent supporter. » [1]

Avant d'envisager le pourquoi et le comment du changement, il serait intéressant de réfléchir sur certaines questions de base concernant pourquoi et comment les bibliothèques sont contrôlées. Pour la majorité des bibliothèques, une série d'objectifs stratégiques de base peut être considérée comme la fourniture (généralement, libre d'utilisation) de :

- Un accès à l'information et aux matériels au travers d'une gamme de médias qui peuvent être conventionnels et/ou électroniques ; d'une collection locale et/ou virtuelle et gérée en réseau
- Un espace et une ambiance appropriée pour la consultation, l'étude et l'échange culturel
- Services concernant l'usage et la transmission de l'information, comme le conseil et l'appui en utilisant les outils et équipement d'information.

Ceux-ci s'associent pour créer une opportunité et un stimulus pour la créativité, la résolution de problèmes et l'enrichissement culturel au sein d'une communauté ou d'une société. En rapport avec ces derniers, existe une série de priorités principales, qui exigent une bonne gestion soutenue dans beaucoup de cas par une base de faits. Ils comprennent :

- La gestion économique
- La gestion efficace
- La gestion effective
- Des projets d'entreprise au travers de démonstrations apportant de la plus value
- Une responsabilité accomplie
- Des services développés

En rencontrant ces principaux objectifs et ces priorités, les gestionnaires s'engagent dans une variété de fonctions qui s'approchent beaucoup de leurs qualifications, connaissance, expérience et créativité. Elles incluent : la planification, le sens des priorités, l'organisation, le déploiement, la délégation, la constance, la veille, la communication, la motivation, le conseil et la direction. Comme sur des sables mouvants, les bibliothèques, en accord avec beaucoup d'autres agences, traversent une période de grands changements. D'ailleurs, de nombreux changements sont influencés par des facteurs qui ne peuvent être contrôlés par le gestionnaire. Il s'agit de facteurs tels que la technologie, les personnes, et la société en général.

Les développements des technologies numériques fournissent des systèmes qui améliorent non seulement les tâches courantes, mais qui ouvrent aussi de nouvelles dimensions d'accessibilité à l'information par les réseaux qui prolongent le champ de la bibliothèque hors de ses murs. La rapidité de certains de ces développements est telle que le mode de fourniture de l'information, par exemple, montre une certaine imprévisibilité (ou même instabilité) qui met à l'épreuve la capacité du gestionnaire de bibliothèque d'envisager une planification efficace. Le besoin d'être informé est une nécessité nouvelle pour les personnes impliquées

dans l'économie globale de la connaissance, et leurs besoins d'information se sont élargis pour satisfaire les demandes de travail, d'apprentissage et de vie. Dans beaucoup de cas, les usagers des services des bibliothèques sont devenus plus exigeants et leurs attentes sont plus élevées. Ces attentes se traduisent par le besoin d'offrir des services de qualité et de soutenir une comparaison avec les alternatives concurrentes que sont les librairies et l'Internet. En outre, le volume d'information et la relative complexité des modes d'accès placent de grandes espérances sur la capacité et l'adaptabilité des services d'appui de bibliothèque. La société, en tant que descripteur général pour les gouvernements, les organismes internationaux et les agences, a également créé un environnement de fonctionnement modifié et plus exigeant pour le directeur. Agissant au nom de la société, de tels organismes peuvent influencer le champ d'action du directeur en introduisant des règles, des initiatives, de la législation et des règlements. Au sein des services publics, il y a eu une emphase croissante sur la responsabilité, la transparence et la valeur offerte et manifeste de l'argent. En outre, la bibliothèque a été identifiée comme véhicule du développement social et beaucoup d'exemples d'initiatives gouvernementales visent à atteindre des objectifs de développement social. Ainsi, la preuve en est du soutien de la bonne gestion, de l'évaluation de la réalisation des buts sociaux et du soutien de la recommandation des ressources.

En outre, le secteur de l'entreprise a également relevé d'un examen social minutieux en termes de probité financière, de gouvernance et de responsabilité d'entreprise amenant la bibliothèque à embrasser des dimensions environnementales et sociales. Tout ceci s'est ajouté au besoin de centralisation et de présentation de l'information. Confronté à tous ces changements, on peut en tirer de l'inspiration, ou, au moins, considérer l'inévitabilité de devoir s'ajuster sur le changement de Machiavel, qui nous rappelle également la pénalité de ne pas s'y accorder : - « Je crois également qu'il sera victorieux, celui qui dirige ses actions suivant l'esprit du temps, et que celui dont les actions ne s'accordent pas avec le temps ne pourra pas être prospère. » [2]

La Pratique basée sur les Faits

La nécessité d'assembler et d'exploiter une gamme de faits pour relever les défis qui viennent d'être identifiés, est claire. Il existe un catalogue étendu de faits et de méthodologies appropriées qui peuvent être appliqués pour satisfaire les défis et les demandes en matière de gestion d'un service moderne. Plusieurs références utiles entrent dans l'énumération. [3] [4] [5] [6] [7] [8]

En voici un petit aperçu. Il est opportun de séparer les faits en 2 grands types :

- L'exécution factuelle
- La recherche factuelle

Dans beaucoup de cas, ils peuvent cependant être considérés comme complémentaires et ne peuvent pas toujours être distingués comme c'est le cas ici pour les besoins de notre argumentation.

L'Exécution factuelle

L'Exécution factuelle englobe les données principalement reliées aux aspects opérationnels d'un service de bibliothèque et peut être quantitative ou qualitative. Une liste simplifiée contiendrait :

- Les Entrées (ce qui est mis dans un service, comme les dépenses en matériels d'information ou en personnel)
- Les Sorties (ce qui dérive directement du service, comme la consultation, le prêt ou le téléchargement)

- Les Résultats (les avantages résultant de l'interaction entre l'utilisateur et le service, tels que le renforcement de capacités ou l'augmentation du niveau d'utilisation de la bibliothèque)
- L'Impact ou Efficacité (les influences majeures que le service de la bibliothèque a sur la communauté ou l'organisation, tels que la contribution à la croissance d'une organisation commerciale, le soutien à l'apprentissage et à la recherche dans un contexte éducatif ou, dans le cas d'une bibliothèque publique, l'influence sur la vie sociale et culturelle aussi bien que sur la prospérité économique).

Alors qu'on avance dans le spectre de l'exécution factuelle, deux choses deviennent évidentes. Premièrement, la gestion, particulièrement à un niveau stratégique, devient plus efficace, deuxièmement, et presque paradoxalement, la complexité (et le coût) de la collecte de faits fiables et appropriés augmentent.

Une autre dimension importante concerne le domaine des services, ou le contexte opérationnel pour le service de bibliothèque. Ces données générales décrivent la nature de la communauté desservie comme les nombres et les catégories d'étudiants, d'administrateurs et d'académiques dans un établissement éducatif, l'adhésion des diverses divisions fonctionnelles, telles que la recherche et le marketing dans une société d'affaires, ou la composition de la communauté locale pour une bibliothèque publique. À ces mesures, peuvent être ajoutées une certaine description de l'environnement d'information dans lequel la bibliothèque fonctionne, en ce compris la nature des médias de l'information et les principaux modes de communication. Comme les utilisateurs sont au coeur du service de la bibliothèque, les informations concernant leurs comportements, leurs attitudes et leurs perceptions vis-à-vis du service sont extrêmement importantes pour une gestion efficace. Aussi bien les informations sur les utilisateurs assidus que sur les non-utilisateurs (ou les utilisateurs potentiels) doivent être prise en compte ; il est important d'apprendre pourquoi ils n'emploient pas la bibliothèque afin de se projeter de façon appropriée.

La Recherche factuelle

La recherche factuelle se compose des résultats des études empiriques qui éclairent les résultats, plus larges, de l'offre de services, et qui fournit des informations pertinentes pour la prise de décision, ou qui identifie des options et des solutions pour l'amélioration et le développement des services. Par ces moyens, les directeurs utilisent les publications de comptes-rendus d'études externes pour influencer leurs propres politiques et pratiques. Un large éventail de recherches factuelles peut être employé pour fournir des informations fiables, valides et appropriées à l'ampleur de la situation et à sa méthodologie. Il peut également être approprié de mener une recherche en interne pour explorer les options existantes en matière de développement de services. Si le travail est réalisé avec une rigueur suffisante, il pourra y avoir une discussion sur l'applicabilité et l'utilité de pareils résultats. De nombreuses études, très valables, ne sont pas publiées et sont donc inutilisées au delà de leurs frontières immédiates. Les articles d'experts offrent des repères qui sont des assurances de qualité. La totalité de cette approche provient de la méthodologie, hautement formalisée, de la « preuve fondée », développée dans la médecine et les soins de santé et qui est devenu un succès assuré. Contrairement aux soins de santé, cependant, la base de la recherche de connaissance dans le domaine de la gestion de l'information et des bibliothèques est encore au stade où sa portée et sa fiabilité peuvent être discutées.

Les Questions personnelles et d'Organisation

Ce large éventail d'outils et de données, décrit ci-dessus, peut seulement présenter de l'intérêt si la proportion des qualités personnelles organisationnelles pour les employer est réunie à tous les niveaux de la structure. Présentée brièvement, l'application réussie de la pratique

basée sur les faits se fonde sur la culture, les capacités et la personnalité. Ces thèmes sont développés ci-dessous.

La Culture

L'approche basée sur les faits a besoin d'imprégner l'organisation entière pour vraiment être utile comme outil de contrôle du perfectionnement des services. Cela ne devrait pas seulement être l'apanage des cadres supérieurs. Il y aurait beaucoup à gagner en encourageant toutes les personnes impliquées dans le fonctionnement des services de la bibliothèque à adopter l'idée d'appliquer les faits. Certains des avantages positifs sont :

- La création d'un environnement de travail plus stimulant pour le personnel, dans lequel il fournit des services
- La fourniture d'un cadre dans lequel les ajustements locaux de service et les nouvelles initiatives sont plus faciles à planifier et à évaluer.
- Les contradictions et les variations de service deviennent plus facilement identifiables et solubles à un niveau local
- Il y a une plus grande conscience de l'importance de recueillir des faits fiables et en accord avec l'exécution au niveau local
- Le personnel est entraîné à l'évaluation de l'identification de nouveaux faits d'exécution significative au niveau local – par exemple les études de cas et le fait anecdotique
- Le service central est mieux informé concernant l'exécution globale des services
- Les services périphériques sont mieux informés au sujet des objectifs centraux et de la manière dont l'activité locale s'y adapte
- Aide à renforcer l'engagement pour fournir une qualité optimale des services.
- L'utilisateur des bibliothèques est mieux compris et mieux appuyé.

La mise en place d'une culture factuelle peut poser ses propres défis de gestion ; mais elle peut rendre le leadership plus gratifiant. Cela demande du temps et des efforts pour introduire une culture dans une organisation pour arriver à une situation où le slogan devient : « penser factuel », mais cela est tout à fait possible. D'ailleurs, elle ne signale pas l'abdication de la responsabilité de déterminer la direction et d'assurer la qualité du service de la part de la direction. Il reste important de maintenir une perspective réaliste sur la quantité et la qualité du fait nécessaire. Les directives, les templates et les outils pour structurer le rassemblement et l'utilisation d'un fait, aussi bien que la formation saine dans l'approche, sont nécessaires. Concevoir des stratégies et des mécanismes pour partager le fait dans une grande organisation est également extrêmement important. L'approche doit être incluse dans une culture d'organisation dont les valeurs démontrent et comprennent comment elle peut être employée.

La Capacité

Pour l'approche basée sur les faits, travailler la capacité afin de l'appliquer doit résider, ou être développée au sein de l'organisation. Cette capacité comporte une combinaison de compétences, connaissances et attitudes qui permettent au personnel d'agir avec confiance. Les attributs majeurs exigés pour une approche basée sur les faits réussie incluent les capacités suivantes :

- Identifier quels aspects d'un service sont appropriés pour être évalués par le fait
- Identifier quels sont les facteurs des services qui se prêtent le mieux au développement par le fait
- Identifier ce qui compte comme fait appropriée et fiable, et juger le point auquel elle doit être appropriée et fiable, (par exemple, dans le cas des données numériques, quelle

précision doivent-elles avoir; dans le cas de la recherche de faits, combien d'études sont nécessaires pour rendre les résultats significatifs)

- Les moyens nécessaires pour acquérir ou rassembler un fait approprié et fiable
- Évaluer, analyser et interpréter le fait
- Déterminent l'action basée sur un tamisage de l'évidence.
- Communiquer clairement aux autres le fait et les actions basées sur elle

Cette liste montre que la pratique basée sur les faits place la demande sur la capacité des personnes à analyser les différents aspects d'un service en profondeur et sur leurs compétences. Premièrement, ils doivent pouvoir exercer leur jugement pour s'assurer que les bonnes questions sont adressées et que les bonnes questions sont posées. Ils ont besoin de la connaissance des différentes techniques existantes pour décrire et évaluer des services, y compris des méthodes et des aperçus statistiques. Ceci inclut d'avoir une conscience des limitations des méthodes particulières dans certaines circonstances. Ils doivent également pouvoir identifier, rechercher et évaluer l'édition de valeurs de recherches appropriées. Un certain niveau de capacité de calcul est requis pour comprendre les données rassemblées et produites en interne aussi bien que les résultats disponibles dans des rapports de recherches externes. Cela s'étend, par exemple, à la capacité de juger la validité des données sur la base de la façon dont elles ont été recueillies. La capacité de présenter la preuve clairement et d'une façon convaincante à une série de collègues et d'autres partenaires est également une compétence importante si il faut encore convaincre certains de l'importance du choix d'une ligne de conduite et du bénéfice d'employer la preuve.

L'Objet social

L'objet social d'une organisation est déterminé par sa direction et par les règles de valeur et de morales qu'elle manifeste. L'inspiration requise peut souvent être trouvée dans les rapports de mission et de projets d'une organisation, des sujets qui ont été traités dans d'autres circonstances par l'auteur. [9] La pratique basée sur les faits exige de l'individu et de l'organisation de révéler le caractère par une adhérence stricte aux normes professionnelles de l'intégrité. Ainsi, il est important que la preuve soit employée honnêtement et que les données soient acquises et présentées d'une manière aussi transparente que possible. Il y a d'ailleurs matière à réflexion en ce qui concerne la communication des faits. Il faut accepter que le fait accentue parfois les limitations et les imperfections d'un service. Une réponse intelligente consiste à apprendre de l'information afin de développer un meilleur service. Une volonté d'accepter et de s'adapter au changement est un impératif qui n'est pas facilement réalisé surtout quand le service entre sur un territoire inconnu. Le fait, s'il est intelligemment employé et combinée avec des objectifs et des buts clairs, peut rendre cette expérience moins incertaine.

Quelques exemples

Au Royaume-Uni, LISU a une expérience dans le soutien des directeurs dans leur réalisation de la pratique basée sur les faits grâce à des séries de rapports statistiques réguliers, des études réalisées par des experts, des ateliers, des projets de consultance et de recherche. C'est le centre national de recherches et d'information basé à la Research School of Informatics and the Department of Information Science de la Loughborough University. Il a une réputation d'autorité indépendante dans ses domaines d'analyse, de développement, d'interprétation et de diffusion des statistiques, de mesures d'évaluation d'exécution et données relatives de gestion. Quelques exemples de la façon dont il contribue à la pratique basée sur les faits sont brièvement notés ci-dessous.

La Gestion basée sur les faits dans les projets d'activités

Ce projet, basé sur un grand système de bibliothèque du comté et conduit sur une période de trois ans, exemplifie comment l'investissement en matière d'analyse, d'assistance et de formation peut être bénéfique en se développant et l'imprégnation de la culture basée sur les faits dans une organisation. Les chercheurs de LISU ont travaillé avec le personnel de bibliothèque pour améliorer la fourniture de services en développant des outils et des compétences d'évaluation des performances, et la promotion d'une culture de gestion basée sur les faits. Les objectifs du projet peuvent être résumés comme suit :

- Analyser les approches actuelles de la bibliothèque en matière de planification des services, de placement et de réalisation des objectifs et d'évaluation des performances
- Impliquer tous les niveaux du personnel de bibliothèque
- L'identification du fait approprié pour soutenir les décisions de gestion
- Favoriser une culture où la mesure d'exécution efficace est évaluée comme outil de gestion essentiel
- L'introduction (par LISU) des solutions pratiques informées pour fournir une base de preuves viable
- Le développement des compétences (pour le personnel de bibliothèque) par la formation

Le projet a impliqué une large activité d'application dans le système de bibliothèque suivi par l'identification et l'évaluation du fait employé. L'information a été recueillie par des consultants de LISU par la recherche de bureau, les travaux sur le terrain et des séries de conférences de recherche de renseignements. Une autre étape a conduit à la détermination d'un corps d'affinage de faits qui pourrait être utilement appliqué. Une évaluation statistique détaillée sous forme de « bilan de santé » a été également entreprise par des statisticiens de LISU. En même temps, une série d'ateliers a été organisée pour que le personnel développe des compétences et la connaissance pour employer la preuve d'exécution. Pendant la période du projet, un dirigeant de gestion d'exécution a été nommé par le système de bibliothèque, témoignant de l'engagement des cadres supérieurs et de l'autorité locale dans l'effort entrepris. Le succès du projet peut être jugé sur plusieurs points. Il y avait un haut niveau d'enthousiasme pour l'approche basée sur les faits dans tout le service. Plusieurs exemples ont été donnés où les directeurs employaient une plus grande gamme de faits pour la prise de décision locale. D'ailleurs, le système de bibliothèque a amélioré de manière significative son exécution au cours de la période comme l'indiquait une comparaison avec les normes nationales. Le projet a eu son propre site Web et a été complètement documenté. [10] [11] [12] [13]

Enquête de la Bibliographie internationale de l'utilisateur en Sciences sociales

Cette étude a été entreprise en 2004 au nom du Conseil de recherche britannique en Sciences sociales pour fournir la preuve du support pour un examen de mi-parcours de la publication et de sa gestion. L'aperçu d'un éventail d'utilisateurs d'IBSS a été entrepris en utilisant un questionnaire en ligne. En outre, un nombre restreint de « transmissions » de sessions avec des utilisateurs débutant d'IBSS a conduit à une sélection d'universités britanniques pour fournir des informations sur des stratégies de recherche et sur la rentabilité de la base de données. Cela a comporté une série d'exercices sur lesquels les utilisateurs débutants ont travaillé, suivi d'une discussion plénière sur les dispositifs de la bibliographie. Le projet a recueilli le fait utile concernant la valeur et l'utilité de la publication en fournissant des statistiques sur l'utilisation par une gamme d'utilisateurs d'IBSS, et des recommandations pour de futures améliorations quant à sa présentation et son contenu. Un résumé de méthodologie et de résultats a été édité. [14]

Analyse de l'Évaluation des prix des revues

Deux études principales ont été entreprises par LISU sur les tendances des prix des revues savantes et des facteurs qui y sont liés. Elles ont toutes les deux été commanditées par les *Oxford Journals*, une division de l'Oxford University Press. La première étude, entreprise en 2004, a analysé des données concernant le rendement de douze éditeurs de revues scientifiques pendant la période allant de 2000 à 2004, ainsi que des données de 1993, année de référence pour la comparaison. L'analyse générale a été effectuée sur environ 6000 revues regroupant tous les domaines. En outre, une analyse plus détaillée s'est concentrée sur des titres biomédicaux.

La deuxième étude complémentaire a mis à jour et prolongé les travaux menés à bien en 2004. Des données concernant le rendement éditorial de onze éditeurs ont été analysées de façon générale. Une analyse plus détaillée a été entreprise sur les journaux biomédicaux et de science sociale. Les résultats fournissent les faits utiles pour soutenir la prise de décision, non seulement pour des bibliothécaires, mais également pour l'industrie de l'édition et la communauté universitaire en général. Les rapports décrivant les deux études sont disponibles. [15] [16]

Les Tendances existantes au sein des communications scientifiques: questions de production, d'accès et d'utilisation

Ce projet, entrepris pour le Joint Information Systems Committee (JISC), a examiné les modes de communication scientifique, formels ou informels, ayant lieu dans la communauté savante au Royaume-Uni. L'étude a comporté une revue étendue de littérature et une analyse des données éditées. Ceci a été complété par la preuve recueillie par des questionnaires envoyés par emails et des interviews de bibliothécaires-gestionnaires, des universitaires et des éditeurs. Les résultats ont contribué à une meilleure compréhension de la diversité des méthodes par lesquelles la communication scientifique est réalisée. Le rapport circonstancié est disponible sur le site Web de JISC, et un résumé a été également édité. [17] [18]

Études sur les Portails de bibliothèque

Trois études liées impliquant une recherche LISU se sont concentrées sur le développement, la gestion et l'utilisation des portails de bibliothèque comme outils pour augmenter l'accès aux sources d'informations. Elles ont toutes été commanditées par le JISC et ont été conçues pour fournir une vue d'ensemble complète de la pratique en vigueur et des futures perspectives concernant les portails de bibliothèques universitaires. La première étude, réalisée en 2003, était un examen national de l'ampleur de la fourniture localement développée, aussi bien des portails commerciaux de bibliothèque que des bibliothèques universitaires et de hautes écoles. Cela a été suivi d'une étude de cas qui s'est concentrée sur l'introduction, l'exécution et l'utilisation d'un portail de bibliothèque dans une bibliothèque choisie: *Metalib* à la bibliothèque de Loughborough University. La troisième étude a comporté encore cinq études de cas et a nécessité une analyse détaillée de la politique et de la pratique concernant l'exécution et l'entretien des portails de bibliothèque. Une évaluation a été faite de l'impact qu'un portail a sur l'utilisation des ressources de la bibliothèque, aussi bien que toutes les implications qu'il a sur le personnel et les besoins de compétence. Ces trois études ont assemblé et propagé le fait qui a permis à la communauté de comprendre le développement, l'implémentation et utilisation des portails de bibliothèque par des établissements universitaires ou des hautes écoles, et leur avenir. Les études ont un site Web qui leur est consacré. Les rapports sont disponibles sur le Web. [19] [20] [21]

Prix moyens des Publications universitaires anglaises et américaines

Deux séries établies par LISU fournissent des données de prix pour les publications universitaires, l'une couvre les impressions au Royaume-Uni et l'autre, les titres édités aux États-Unis. Chacun est édité deux fois l'an, en février et août, et donne une analyse détaillée des prix moyens suivant 64 disciplines séparée et tend, dans de larges domaines, à employer des données sur les prix au détail indiqué par les éditeurs, prix provenant de 12000 publications anglaise et de plus de 30000 titres américains fournis par les Blackwell's Book Services. Depuis 2003, les rapports sont disponibles sur CD-ROM aussi bien qu'en imprimé. Chaque CD-ROM contient la totalité de la publication en format pdf, ainsi que les tables de données détaillées sous Excel. Les données fournissent la preuve essentielle pour faciliter la préparation du budget pour les bibliothécaires universitaires et spécialisés. Les détails des rapports les plus récents sont notés. [22] [23]

Conclusion

La gestion de la pratique basée sur les faits propose une méthode claire aux gestionnaires qui font des efforts pour réaliser la meilleure performance dans des circonstances exigeantes et changeantes. À un niveau général, beaucoup reste à faire pour répandre le message de la pratique basée sur les faits et particulièrement en équipant les personnes pour appliquer l'approche avec succès. En outre, les nouvelles idées continuent à émerger concernant l'évaluation de l'exécution et l'amélioration des services et il est important qu'elles soient assimilées au courant principal de la pensée de gestion. Cet article a mis l'accent sur quelques facettes importantes du sujet

References

- [1] Harvey-Jones, J. *Making it happen: Reflections on leadership*. London, Collins, 1988.
- [2] Machiavelli, N. *The Prince*. London, Dent, 1908.
- [3] Booth, A. and Brice, A. (Editors) *Evidence Based Practice for Information Professionals: A handbook*. London, Facet Publishing, 2004.
- [4] Davies, J. E. and Creaser, C. Taking a Measured Approach to Library Management: Performance Evidence Applications and Culture. (In: *Management, Marketing and Promotion of Library Services Based on Statistics, Analyses and Evaluation*, ed. T.K.Flaten. Munich, K.G.Saur, 2006. IFLA Publications Series 120/121. pp17-32)
- [5] Hernon, P. and H. Altman. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago, ALA, 1998.
- [6] King Research Ltd. *Keys to success: Performance indicators for public libraries: A manual of measures and indicators* London, HMSO, 1990.
- [7] Lancaster, F. W. *If you want to evaluate your library* [2nd ed] London, Library Association, 1993.
- [8] VanHouse, N. A., B.T.,Weil, and C.R.McClure. *Measuring academic library performance: A practical approach*. Chicago, ALA, 1990.
- [9] Davies, J. E. Meaningful missions, valid visions and virtuous values: An exploration. (In: Proceedings of the 72nd IFLA General Conference and Council, August 2006, Seoul - *Libraries: Dynamic Engines for the Knowledge and Information Society*. The Hague, IFLA, 2006.)
<http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/133-Davies-en.pdf>
- [10] LISU. *Evidence Based Management in Action: Lancashire County Library and Information Service – LISU. A Partnership in Developing Advanced Performance Evaluation of Service Delivery: Report for End of Year 1*.Loughborough, LISU, 2003.
<http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/downloads/lancs-pdfs/ebm-report-yr1.pdf>
- [11] LISU. *Evidence Based Management in Action: Lancashire County Library and Information Service – LISU. A Partnership in Developing Advanced Performance Evaluation of Service Delivery: Report for End of Year 2*.Loughborough, LISU, 2004.
<http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/downloads/lancs-pdfs/ebm-report-yr2.pdf>
- [12] Greenwood, H., Hamblin, Y., and Creaser C. *Evidence Based Management in Action: Year 3 Report*. Loughborough, LISU, 2005.
<http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/downloads/lancs-pdfs/ebm-report-yr3.pdf>
- [13] Hamblin, Y. When evidence proves the case. *Public Library Journal*, vol. 18, no.3, June 2003. pp. 69-70.
- [14] Lockyer, S., Creaser, C., and Davies, J. E. Assessing the IBSS database from a novice user perspective. *The Electronic Library*. vol. 24 , no.5. 2006, pp.590-607.
- [15] White, S., and Creaser, C. Scholarly Journal Prices: Selected Trends and Comparisons October 2004. Loughborough, LISU, 2004.
(LISU Occasional Paper no. 34)
<http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/downloads/op34.pdf>
- [16] White, S., and Creaser, C. Trends in Scholarly Journal Prices 2000-2006.Loughborough, LISU, 2007. (LISU Occasional Paper no. 37)
<http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/downloads/op37.pdf>
- [17] LISU. *Trends in Scholarly Communication: Output, Access and Use Issue: Report to JISC...* Loughborough, LISU, 2002.
http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/lisu.pdf
- [18] Davies, J. E. and H. R. Greenwood. Scholarly communication trends – voices from the vortex: A summary of specialist opinion. *Learned Publishing* vol. 17, 2004. pp. 157 –167.
- [19] LISU. *LibPortal Project: Access to Library Provided Resources - A Survey and Review of Library-orientated Portals in Higher and Further Education*. Loughborough, LISU, 2004.
http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/downloads/LibPortal_final_report.pdf
- [20] Hamblin, Y., and Stubbings, R. *The Implementation of MetaLib and SFX at Loughborough University Library: A Case Study*. Loughborough, LISU, 2003.
<http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/downloads/Metalibcasestudy.pdf>
- [21] Hamblin, Y. LibPortal Project: Case Studies of Portal Implementation in Higher Education Libraries – a report to the Joint Information Systems Committee. Loughborough, LISU, 2004.

<http://www.lboro.ac.uk/departments/dis/lisu/downloads/Lib%20Portal%20Case%20Studies%20in%20HE.pdf>

[22] LISU .Average Prices of British Academic Books July to December 2006 - Report no. 40
Loughborough, LISU, 2007.

[23] LISU.Average Prices of USA Academic Books July to December 2006 - Report no. 40
Loughborough, LISU, 2007.