



Date : 11/08/2008

Indicateurs de qualité pour les bibliothèques nationales : la nouvelle norme

Par

Roswitha Poll

Université et Bibliothèque régionale de Münster,
Münster, République d'Allemagne

Traduction de l'anglais par :

M. Abderrazak KHOHMIMIDI

Maîtrise en Sciences de l'information (Univ. de Montréal, 2000)

Documentaliste spécialisé Chargé des enseignements à l'École Supérieure de
Technologie-Salé (Maroc)

(Département Techniques de Management).

khohmimidi@hotmail.com

Meeting: 160. National Libraries with Statistics and Evaluation
Simultaneous Interpretation: Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

Les indicateurs de performance, soit les mesures pour évaluer la qualité des produits et des services, ont depuis longtemps été utilisés dans les bibliothèques. Ils ont été recensés et décrits dans la Norme Internationale ISO 11620, « Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques » dont la deuxième édition sera bientôt disponible. La norme ISO 11620 aspire à englober des indicateurs pour tous les types de bibliothèques, néanmoins, elle ne couvre pas toutes les tâches et services de chaque catégorie de bibliothèque. Les bibliothèques nationales, avec leurs collections et leurs services spécialisés, requièrent des indicateurs de performance qui prennent en compte leur situation et leurs tâches particulières.

Le nouveau Rapport technique ISO 28118 « Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques nationales » décrit 30 indicateurs de performance qui sont pertinents aux tâches effectuées dans les bibliothèques nationales. Ces indicateurs ont été soit adaptés à partir de la norme ISO 11620, soit choisis à partir d'indicateurs de qualité qui ont été utilisés ou expérimentés par une bibliothèque nationale et qui couvrent des sujets qui n'ont pas été incorporés à la norme ISO 11620.

Ce Rapport technique est également adéquat pour toutes les bibliothèques qui ont des fonctions régionales et qui n'ont pas une population précise à desservir, puisque plusieurs de leurs problèmes d'évaluation s'apparentent à ceux des bibliothèques nationales.

Comme tous les efforts d'évaluation de la qualité doivent être basés sur la mission et les objectifs définis par cette institution, cette communication s'intéresse en premier aux tâches et missions des bibliothèques nationales, et par la suite, décrit les indicateurs et les méthodes contenus dans le Rapport technique.

La Finalité

Depuis plusieurs années, les bibliothèques nationales ont ressenti le besoin d'établir un consensus autour des indicateurs de performance en vue d'évaluer la qualité de leurs services. Plusieurs groupes ont été impliqués dans cette tâche, par exemple, la Section des bibliothèques nationales au sein de l'IFLA et la Conférence des directeurs de bibliothèques nationales d'Europe. Ces groupes ont utilisé des enquêtes dans le dessein d'évaluer l'utilisation actuelle des indicateurs de performance dans les bibliothèques nationales¹ et ont discuté d'indicateurs envisageables, en se basant sur des indicateurs décrits dans des manuels et dans des normes.

Effectivement, il existe toute une pléiade d'indicateurs de performance qui ont été testés et qui sont utilisés à large échelle. La prochaine deuxième édition de la norme de l'ISO (Organisation internationale de normalisation/International Organisation for Standardization) « *Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques* » mentionne 45 indicateurs valables pour tous les types de bibliothèques² ; la 2^{ème} édition du « *Manuel de l'IFLA* », publiée en 2007, décrit 40 indicateurs avec des exemples de résultats obtenus dans des bibliothèques³. Alors, pourquoi s'avère-t-il encore difficile de trouver les indicateurs appropriés pour les bibliothèques nationales?

Ces dernières sont des institutions particulières au sein de leurs pays et leurs données ne sont guère facilement comparables, comme le soulignait Maurice Line : « Aucun type de bibliothèque ne varie autant en nature, taille, types de documents inclus, étendue des acquisitions, fonctions et services. »⁴ Les rôles assignés aux bibliothèques nationales peuvent différer d'un pays à un autre puisqu'elles sont « soumises aux agendas politiques qui changent souvent très rapidement comparativement aux bibliothèques publiques ou académiques. »⁵

Les autres problèmes rencontrés pour dégager des indices de performance qui sont adéquats pour les bibliothèques nationales sont :

- Les bibliothèques nationales pourraient remplir plusieurs fonctions (par exemple bibliothèque universitaire et nationale ou bibliothèque nationale et parlementaire.)
- Les bibliothèques nationales ne disposent pas d'une clientèle spécifique ou d'un groupe d'utilisateurs prioritaires à l'instar des bibliothèques publiques, des bibliothèques universitaires, des bibliothèques scolaires et de la majorité des bibliothèques spécialisées. C'est la raison pourquoi les données finales ne peuvent pas être comparées à celles « de la population en général ».

En dépit de tels problèmes, il y a une large gamme de tâches de base que les bibliothèques nationales ont en commun et qui devraient permettre de faire ressortir des mesures communes de qualité. Maurice Line utilise un exemple mémorable : « Les bibliothèques nationales sont

¹ Ambrožic, M., Jakac-Bizjak, V. et Pecko Mlekuš, H. (2003), L'évaluation des performances dans les bibliothèques nationales européennes : état de la question, *Congrès mondial des bibliothèques et de l'information : 69^e congrès IFLA et assemblée générale*, Berlin, disponible à l'adresse : http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/024e-Ambrozic_Jakac-Bizjak_Mlekus.pdf

² ISO FDIS 11620 (2008), *Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques*

³ Poll, R., et Boekhorst, P. (2007), *Measuring quality, performance measurement in libraries*. 2e éd. rév., Saur, München, Publications de l'IFLA, no 127

⁴ Line, M. (2001), Changing perspectives on national libraries : a personal view, *Alexandria* 13, p. 44.

⁵ Cullen, R. (2003), Benchmarking : overview and context, *Congrès mondial des bibliothèques et de l'information : 69^e congrès IFLA et assemblée générale*, Berlin, disponible à l'adresse : <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/015e-Cullen.pdf>

en fait comme des chiens : les chiens présentent une variété considérable de caractéristiques, mais cependant, nous les identifions tous en tant que chiens. »⁶

L'instrument de travail de l'ISO

L'idée de développer une norme ISO distincte pour les bibliothèques nationales a germé durant la conférence de l'IFLA à Oslo, en 2005. Le directeur de la bibliothèque nationale de Suède, Gunnar Sahlin, a évoqué le problème au président du Comité de l'ISO qui est en charge des questions de qualité dans les services d'information et de documentation (ISO/TC46/SC8.)⁷ Autour d'une table de discussion, dans le brouhaha du coin café à l'IFLA, deux membres du Comité ISO ont esquissé une première ébauche des indicateurs de qualité potentiels pour les bibliothèques nationales.

Au cours des mois subséquents, un genre d'étude de faisabilité a été élaborée et a été présentée à la rencontre suivante du SC8, en mai 2006 à Paris. Le Comité a alors statué que la norme actuelle « Indicateurs de performance des bibliothèques » ne correspondait pas suffisamment aux besoins des bibliothèques nationales et que des indicateurs de performance supplémentaires seraient nécessaires dans le but de couvrir les fonctions et les tâches principales de ces institutions. Par conséquent, en juin 2006, une proposition pour développer un nouvel instrument de travail a été soumise au vote des membres du SC8. Le vote a été concluant. Puisque c'était la toute première tentative de recueillir des indicateurs de qualité pour les bibliothèques nationales, il a été jugé plus judicieux d'opter pour la forme d'un Rapport technique, un tel document nécessitant moins de réglementations par comparaison à une norme ordinaire ISO. Les rapports techniques nécessitent moins de procédures et moins de temps, et peuvent être modifiés plus rapidement.

Le nouveau groupe de travail, composé de 12 membres et de 2 invités, en provenance de 11 pays, s'est réuni pour la première fois en janvier 2007. Une année plus tard, en janvier 2008, le groupe soumettait déjà un document complet au vote du comité. Celui-ci a été positif. Toutefois, plusieurs pays membres ont formulé des commentaires et des suggestions. Espérons que la version définitive du Rapport technique 28118 de l'ISO « *Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques nationales* » sera publiée au courant de l'automne 2008.

Durant l'avancement du travail, les premières ébauches du Rapport technique ont été discutées avec le groupe des indicateurs de performance de la Conférence des directeurs de bibliothèques nationales d'Europe ainsi qu'avec la Section des bibliothèques nationales de l'IFLA de sorte que leurs commentaires puissent être éventuellement inclus bien en amont du produit final.

Les tâches des bibliothèques nationales

Identifier les indicateurs de performance pour un type de bibliothèques nécessite un énoncé de mission en tant que point de départ. Par conséquent, la première tâche du groupe de travail fut de définir la mission générale et les tâches essentielles des bibliothèques nationales. La norme ISO pour les statistiques des bibliothèques a fourni la définition suivante⁸ :

⁶ Line, M. (2001), Changing perspectives on national libraries : a personal view, *Alexandria 13 (1)*, p. 44.

⁷ ISO/TC 46/SC 8, Qualité – Statistiques et évaluation de la performance.

⁸ ISO 2789 (2006), Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques

Bibliothèque nationale : elle est responsable d'acquérir et de conserver des exemplaires de tous les documents pertinents dans le pays où elle est sise ; elle peut agir en tant que bibliothèque de dépôt légal.

Une bibliothèque nationale assumera aussi normalement l'ensemble ou quelques-unes des fonctions suivantes : établir et publier la bibliographie nationale; conserver et maintenir à jour une collection volumineuse et représentative de la littérature étrangère, y compris des documents se rapportant au pays; servir de centre national d'information bibliographique; compiler des catalogues collectifs; superviser la gestion dans les autres bibliothèques et/ou promouvoir la collaboration; coordonner un service de recherche et de développement ; etc.

Cette définition ne mentionne pas l'institution qui finance la bibliothèque nationale ; il s'agit généralement du gouvernement national.

L'étape suivante fût la recherche d'énoncés de mission dans les sites Web des bibliothèques nationales. Étant donné le caractère particulier de ces bibliothèques, leurs énoncés de mission exhibent une immense variété. Bien entendu, il existe un consensus autour de l'orientation principale et des tâches de base.

La majorité des énoncés des missions mettent l'emphase sur la responsabilité de la bibliothèque nationale relativement au patrimoine culturel du pays, et particulièrement le patrimoine documentaire. Ceci signifie qu'elle doit d'une part acquérir et conserver ce patrimoine, et d'autre part, elle doit assurer un accès permanent à cette collection. Voici quelques exemples d'énoncés de mission :

- « La Bibliothèque est une ressource culturelle et intellectuelle de niveau mondial qui dessert les besoins des chercheurs d'aujourd'hui tout en assumant le rôle de conservatrice du patrimoine écrit et oral de la nation.»⁹
- « La Bibliothèque nationale est responsable d'acquérir et de conserver toutes les publications suédoises et de mettre ces ressources à la disposition du public.»¹⁰
- « La Bibliothèque nationale d'Afrique du Sud est la conservatrice et la prestatrice des ressources clés de la connaissance de la nation.»¹¹
- « La Bibliothèque nationale (NB) doit être la première source d'information concernant la Norvège, les norvégiens et la culture norvégienne, et elle se doit d'être la ressource norvégienne principale pour l'acquisition, l'archivage et la diffusion de la documentation norvégienne. »¹²
- « A titre d'unique bibliothèque de dépôt au Japon, la bibliothèque acquiert tous les documents publiés au Japon, les conserve en tant que patrimoine culturel national, dresse les catalogues de ses publications, dans une base de données ou sous un autre format, et offre des services documentaires via ses collections. »¹³

La dernière citation mentionne le catalogage en tant que tâche fondamentale pour l'accessibilité aux publications par les utilisateurs. De nombreux énoncés de mission jugent la bibliographie nationale comme une tâche cruciale :

⁹ British Library, Strategy, policy and programmes, disponible à <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/>

¹⁰ Bibliothèque nationale de Suède, Operations, disponible à <http://www.kb.se/english/about/operations/>

¹¹ Bibliothèque nationale d'Afrique du Sud, About us, disponible à <http://www.nlsa.ac.za/NLSA/about-us>

¹² Bibliothèque nationale de Norvège, About the National Library, disponible à <http://www.nb.no/english/facts>

¹³ Bibliothèque nationale de la Diète du Japon, NDL Profile, disponible à http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/outline_1.html

- « La Bibliothèque nationale allemande est la bibliothèque centrale d'archivage et le centre national bibliographique pour la République fédérale d'Allemagne. »¹⁴

Les collections des bibliothèques nationales comprennent essentiellement la production documentaire nationale, sous n'importe quel format. « La collection constitue la mémoire vivante nationale des publications écrites, imprimées et électroniques. »¹⁵ Ceci peut inclure des documents comme des manuscrits, des documents d'archives, des documents cartographiques, des documents musicaux imprimés, des photographies, des images et des documents audiovisuels. Le concept d'une collection nationale englobe aussi généralement des publications étrangères rédigées dans la langue nationale et/ou écrites à propos du pays. Récemment, les bibliothèques nationales ont aussi commencé à faire la collecte de sites Web faisant partie du domaine national.

Outre cette collection nationale, la majorité des bibliothèques nationales fournissent également des publications étrangères. Cette tâche est moins clairement définie. La politique d'acquisition de la littérature étrangère est généralement limitée à la littérature de recherche, particulièrement dans le domaine des humanités et des sciences sociales.

Un autre aspect décrit dans les énoncés de mission des bibliothèques nationales est le fait de mener le leadership en matière de coopération nationale et internationale des bibliothèques, spécialement dans des projets d'intérêt central comme la normalisation. La bibliothèque nationale de Finlande cite ceci en tant que tâche majeure dans la description de son rôle : « La bibliothèque nationale agit en tant que centre de service et de développement pour les bibliothèques de Finlande, avec une obligation de promouvoir aussi bien la coopération nationale qu'internationale. »¹⁶

Bien évidemment, les bibliothèques nationales ont des tâches importantes qui diffèrent de celles d'autres bibliothèques, par exemple, en ce qui concerne l'acquisition et la conservation du patrimoine national documentaire, la publication d'une bibliographie nationale et un rôle de leadership en matière de coopération. Afin de garder ces éléments bien en tête lors de l'identification des indicateurs de performance pour les bibliothèques nationales, la première tâche du groupe de travail a consisté à formuler un énoncé général de la mission et des tâches des bibliothèques nationales. Cet énoncé se retrouve à l'annexe A du Rapport technique.

Les indicateurs de performance tirés de la norme ISO 11620

Le nouveau Rapport technique ISO 28118 « *Information et documentation - Mesures de performance des bibliothèques nationales* » décrit 30 indicateurs de performance. Afin d'identifier des indicateurs qui couvrent les tâches des bibliothèques nationales, le groupe de travail a consulté en premier lieu la norme ISO 11620 « *Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques.* » La norme ISO 11620 explicite les indicateurs qui sont pertinents à quasiment tous les types de bibliothèques. Quinze (15) indicateurs de cette norme ont été choisis pour les intégrer dans le Rapport technique. Les indicateurs qui comparent les services en fonction des usagers ou de la population ont été exclus puisque les bibliothèques nationales ne desservent pas une clientèle spécifique comme par exemple, une bibliothèque universitaire (membres de l'université), ou une bibliothèque

¹⁴ Bibliothèque nationale allemande, The German National Library in brief, disponible à http://www.d-nb.de/eng/wir/ueber_dnb/dnb_im_ueberblick.htm

¹⁵ Koninklijke Bibliotheek, Mission statement, disponible à <http://www.kb.nl/bst/beleid/bp/2002/missie-en.html>

¹⁶ Bibliothèque nationale de Finlande, The role of the national library, disponible à <http://www.nationallibrary.fi/infoe.html>

publique (résidents d'une municipalité ou communauté). Parmi les indicateurs choisis de la norme ISO 11620, des exemples de critères valides sont les suivants :

- L'exactitude du classement
- Temps médian de traitement d'un document
- Temps médian de la récupération d'un document dans des rayonnages fermés au public
- Rapidité du processus de prêt inter-bibliothèques.

Exemples en rapport avec les collections et les services axés sur les usagers :

- Le taux de satisfaction de l'utilisateur
- Le coût de téléchargement par ressource électronique
- Le taux d'occupation des places destinées aux usagers
- Le taux de satisfaction des réponses données aux usagers (service de référence).

Exemples en rapport avec le coût/efficacité des services :

- Coûts en personnel par prêt documentaire
- Productivité des employés dans le traitement des ressources documentaires.

Exemples en rapport avec le potentiel et le développement dans les bibliothèques :

- Le nombre d'heures de présence à des formations formelles destinées aux membres du personnel
- Le pourcentage des moyens à la disposition de la bibliothèque qui proviennent d'un don spécial ou d'un revenu généré.

Les indicateurs de la norme ISO 11620 ne pouvaient pas être utilisés tel quel sans modifications ; ils ont été harmonisés aux besoins spéciaux et aux conditions particulières des bibliothèques nationales. À cet égard, l'indicateur « Satisfaction des utilisateurs » en fournit une bonne illustration. Dans les bibliothèques qui desservent une population définie, par exemple, les bibliothèques universitaires, publiques ou spécialisées au service des membres d'une institution ou d'une entreprise commerciale, il est comparativement facile d'évaluer la satisfaction des utilisateurs étant donné que ces bibliothèques connaissent la composition et le niveau d'instruction de leurs usagers. Par contre, les bibliothèques nationales n'ont pas de clientèle spécifique : toute personne intéressée, dans le monde entier, peut solliciter leurs services. En conséquence, les enquêtes portant sur les utilisateurs des bibliothèques nationales devraient prendre en considération différents groupes d'usagers :

- Les « passants », par exemple, ceux qui utilisent les salles de lecture
- Les utilisateurs à distance (un peu partout dans le monde)
- Les éditeurs
- Les autres bibliothèques qui ont recours aux services de la bibliothèque nationale.

Les nouveaux indicateurs

L'ISO 11620 ne propose pas d'indicateurs pour toutes les fonctions inhérentes aux bibliothèques nationales. Les indicateurs de performance pour ces institutions doivent se préoccuper de questions comme :

- La couverture de la collection par rapport à la production documentaire nationale

- La rapidité et l'exhaustivité de la bibliographie nationale
- L'effort consenti pour conserver le patrimoine documentaire national
- L'effort déployé pour la promotion du patrimoine culturel via la numérisation et l'organisation d'événements
- L'engagement de la bibliothèque aux niveaux national et international.

Dans le but de repérer de tels indicateurs, le groupe de travail a consulté les sites Web des bibliothèques nationales en quête de rapports d'évaluation, d'études précisant des points de référence ou encore d'ententes concernant des niveaux de service. Un nombre considérable de mesures de qualité ont ainsi été identifiés, mais, cependant, les descriptions des méthodes impliquées n'étaient pas toujours explicites. Par conséquent, plusieurs des bibliothèques nationales qui avaient envoyé des experts siéger sur le groupe de travail ont testé les indicateurs en question du point de vue de leur praticabilité et de leur utilité. En particulier, la Bibliothèque nationale de la Diète du Japon mérite des remerciements spéciaux puisqu'elle a testé et amélioré plusieurs indicateurs.

À ce titre, les indicateurs les plus importants qui ont été retenus se rapportent à la collection et à la bibliographie nationale :

- Le pourcentage des publications nationales acquises par la bibliothèque nationale (l'indicateur évalue l'exhaustivité de la collection nationale)
- Le pourcentage des nouvelles notices figurant dans la bibliographie nationale (l'indicateur mesure la rapidité d'acquisition et de catalogage).

Jusqu'à présent, l'ISO 11620 ne suggère pas d'indicateurs inhérents aux aspects de la conservation/préservation. De tels indicateurs ont donc été adaptés à partir des méthodes énumérées dans un rapport de recherche britannique¹⁷ et également à partir d'exemples fournis par la Bibliothèque d'État de Bavière qui coopérait au groupe de travail.

- Le pourcentage de la collection dans une condition stable
- Le pourcentage des documents qui ont subi un traitement de conservation/restauration par rapport à tous les documents qui requièrent de telles opérations
- Le pourcentage de la collection hébergée dans un environnement adéquat.

L'autre question non abordé dans la norme ISO 11620 a trait à la numérisation. Quand les bibliothèques nationales s'engagent présentement dans des projets de numérisation, elles ont deux finalités en tête : rendre leurs collections culturelles patrimoniales universellement disponibles via la numérisation et conserver le document ancien de type analogique sous un format nouveau, sur un support de remplacement en format numérique.

Dans le Rapport technique, les indicateurs de performance relatifs à la numérisation considèrent en premier lieu la collection dans sa globalité, ensuite les collections spéciales et finalement l'utilisation faite des documents numérisés.

- Le nombre de documents numérisés par 1000 titres dans la collection
- Le pourcentage de documents numérisés par collection spéciale
- Le nombre d'unités intellectuelles téléchargées par document numérisé.

¹⁷ Walker, A. et Foster, J. (2006) *Knowing the need, a report on the emerging picture of preservation need in libraries and archives in the UK*, National Preservation Office, éd. par M. Feeney, disponible à <http://www.bl.uk/services/npo/pdf/knowning.pdf>

Les bibliothèques nationales sont d'ordinaire des agents fondamentaux du point de vue de la promotion de la coopération nationale et internationale au sein du réseau de bibliothèques. Étant donné qu'aucune mesure de qualité n'a été identifiée relativement à cette tâche (coopération), le groupe de travail a testé et a choisi l'indicateur suivant :

- Le pourcentage du personnel affecté à des projets de coopération nationale et internationale.

La structure du nouveau Rapport technique

Ce rapport n'utilise pas la structure du tableau de bord prospectif à l'instar de la norme ISO 11620. Les 30 indicateurs sont groupés conformément aux principaux secteurs de service des bibliothèques nationales :

- Le développement de la collection nationale
- Le catalogage
- L'accès rapide et facile
- L'utilisation
- La numérisation
- Le service de référence
- La conservation
- La gestion (management)
- Les potentiels pour le développement.

La description de chaque indicateur est très similaire à la structure qu'on retrouve dans l'ISO 11620 : nom de l'indicateur, objectifs, méthode et interprétation des résultats. Mais, du fait que c'est la première fois qu'un relevé méthodique d'indicateurs de qualité est offert aux bibliothèques nationales, le groupe de travail a estimé qu'il était recommandable d'offrir autant d'assistance que possible afin d'aider à l'utilisation des indicateurs. S'alignant sur le modèle du nouveau Manuel de l'IFLA¹⁸, deux clauses ont été ajoutées à chaque indicateur :

- Le contexte (description du service ou de l'activité évaluée par l'indicateur et sa pertinence vis-à-vis des bibliothèques nationales)
- Des exemples et des lectures plus avancées (fournissant des références et des exemples de bibliothèques qui utilisent l'indicateur spécifié ou un indicateur similaire).

Les exemples peuvent aider les bibliothèques à prendre conscience et à évaluer la charge de travail, les problèmes et les avantages relatifs à chaque indicateur et de comparer leurs propres résultats avec ceux d'autres bibliothèques.

Développement additionnel

L'intention est de publier le Rapport technique durant l'automne 2008. Les bibliothèques nationales pourront alors choisir parmi les 30 indicateurs proposés pour évaluer leurs services. Nous espérons que des groupes de bibliothèques essaieront de se comparer à ces repères en utilisant une liste commune d'indicateurs. C'est l'expérience pratique à utiliser les indicateurs inclus dans le Rapport qui démontrera si davantage d'indicateurs ou encore des modifications

¹⁸ Poll, R. et te Boekhorst, P. (2007), *Measuring quality, performance measurement in libraries*, 2^e éd. rév., Saur, Munich, Publications de l'IFLA, no 127.

de ces indicateurs sont nécessaires. Et ce n'est que plus tard qu'on décidera si les indicateurs de ce Rapport peuvent être incorporés dans la norme ISO 11620, ou bien si le Rapport devra demeurer distinct et séparé.

Bien que le Rapport technique soit prioritairement destiné aux bibliothèques nationales, il sera tout également pertinent à toute bibliothèque ayant des responsabilités régionales. Ces bibliothèques ont des tâches similaires à celles des bibliothèques nationales, par exemple, recueillir et conserver le patrimoine documentaire régional ou bien compiler une bibliographie régionale. Au même titre que les bibliothèques nationales, elles n'ont habituellement pas de population spécifique à desservir. Dès lors, les indicateurs de performance pour les bibliothèques nationales pourraient tout à fait répondre aux besoins des bibliothèques régionales.

Les indicateurs relatifs aux résultats et à l'impact ne sont pas, pour le moment, inclus dans ce Rapport, même s'il serait des plus intéressant de mettre de l'avant la contribution des bibliothèques nationales en termes de contribution à la connaissance, de « l'alphabétisation » à l'information, de l'intégration sociale, de la réussite académique et professionnelle, ou de la vie culturelle. De tels indicateurs ne sont présentement pas suffisamment testés dans des bibliothèques et pourraient être ajoutés plus tard.