

Des indicateurs universels de performance des bibliothèques

International performance Indicators for libraries

Indicadores universales del éxito de las bibliotecas

Pierre Meunier

Volume 43, Number 3, July–September 1997

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033028ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033028ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Meunier, P. (1997). Des indicateurs universels de performance des bibliothèques. *Documentation et bibliothèques*, 43(3), 125–135.
<https://doi.org/10.7202/1033028ar>

Article abstract

This article describes how ISO standards are developed, validated, and updated. Canada's role and status with ISO management is also discussed. Canadian efforts in the development of functional performance indicators and in the measurement of services and electronic resources is outlined. Some of the performance measurements of the new ISO standard are described in greater detail.

Des indicateurs universels de performance des bibliothèques

Pierre Meunier*

Division des systèmes et des nouvelles technologies
Bibliothèque de Montréal

L'article décrit les modalités d'élaboration, de validation et de mise à jour des normes ISO. Le rôle et le statut du Canada auprès des instances décisionnelles des normes ISO sont également expliqués. Les travaux du Canada sur l'élaboration d'indicateurs de performance opérationnelle et de mesures de la performance des services et des ressources électroniques sont présentés. Certaines mesures de performance proposées par la nouvelle norme ISO font l'objet d'une description plus détaillée.

International performance indicators for libraries

This article describes how ISO standards are developed, validated, and updated. Canada's role and status with ISO management is also discussed. Canadian efforts in the development of functional performance indicators and in the measurement of services and electronic resources is outlined. Some of the performance measurements of the new ISO standard are described in greater detail.

Au cours de l'hiver 1995, le Canada était invité à se prononcer sur la pertinence d'une nouvelle norme ISO sur les indicateurs de la performance des bibliothèques. Des intervenants, dont la CLA et l'ASTED ont participé aux consultations menées par la Bibliothèque nationale du Canada et ont fait également partie de la délégation canadienne lors des audiences, tenues à Ottawa au printemps 1995, du Groupe de travail 4, groupe de travail international chargé de l'élaboration des normes ISO. Une deuxième version de cette norme a fait l'objet de secondes délibérations à Oslo (Norvège), au cours du mois de mai 1996, en vue de son adoption par les pays membres. Selon les procédures prévues, un projet de norme internationale a été soumis à un vote final des pays participants aux travaux du Comité technique 46 de l'ISO, chargé d'élaborer des normes sur la mesure de la performance des bibliothèques. Cette dernière version de la norme a fait l'objet d'une réunion de travail à Londres (Grande-Bretagne) au cours de la semaine du 12 mai 1997 et a été approuvée.

En guise d'introduction, nous présentons les modalités d'élaboration, de validation et de mise à jour des normes ISO. De plus, nous décrivons le rôle et le statut du Canada auprès des instances décisionnelles des normes ISO. L'importance de la mesure de la performance est discutée. Par une brève revue de la chronologie des événements, nous retraçons les principales interventions du Canada en la matière.

Par ailleurs, nous présentons, à l'aide d'exemples, les principales mesures de performance énoncées par le nouveau projet de norme ISO-11620 (Organisation internationale de normalisation 1996). Également, nous exposons les principaux paramètres des propositions canadiennes d'indicateurs de performance opérationnelle et de mesures de la performance des services et des ressources électroniques. Enfin les modalités de mise à jour des normes ISO, les résultats de la soumission des pays membres à l'égard de la version définitive du projet de norme et certains développements prévisibles font l'objet d'une brève conclusion.

Indicadores universales del éxito de las bibliotecas

Este artículo describe las modalidades de elaboración, de validación y de puesta al día de las normas ISO. El papel y el estatuto del Canadá ante las instancias de decisión de las normas ISO son también explicados. Los trabajos del Canadá en la elaboración de indicadores del éxito operacional y de medida del éxito de los servicios y de los recursos electrónicos son presentados. Ciertas medidas del éxito propuestas por la nueva norma ISO son muy bien descritas.

Cet article s'inspire en grande partie des textes d'allocation présentés lors du 23^e congrès et colloque de l'ASTED tenu à Montréal au mois de novembre 1996, par Ralph W. Manning, coordonnateur du Programme de statistiques de base sur les bibliothèques canadiennes (PSBBC) et agent du patrimoine à la Direction des Programmes nationaux et internationaux de la Bibliothèque nationale du Canada et par Pierre Meunier, délégué de l'ASTED auprès du Comité consultatif canadien sur les normes ISO et du Comité consultatif du PSBBC. Ces derniers textes, plus descriptifs sur la structure organisationnelle et le

* Pierre Meunier est depuis mars 1995 délégué de l'ASTED auprès du Comité consultatif canadien de l'ISO/CT46 concernant particulièrement les statistiques internationales de bibliothèque et les indicateurs de performance des bibliothèques. Il est également conseiller en ressources documentaires et responsable du Secteur de l'information de gestion, de la normalisation et de l'évaluation à la Division des systèmes et des nouvelles technologies de la Bibliothèque de Montréal.

fonctionnement de l'ISO et sur les indicateurs de mesure de performance proposés, éléments d'information jugés moins importants pour les fins du présent article seront diffusés au cours des prochaines semaines dans le cadre de la parution des actes du colloque et congrès de l'ASTED.

L'ISO: au service de la coopération internationale

L'International Standard Organisation / l'Organisation internationale de normalisation (ISO) est une organisation non gouvernementale appuyée par des organismes de normalisation de plus de 90 pays. Créée en 1947, l'ISO a pour mission de favoriser le développement de la normalisation et des activités connexes dans le monde, en vue de faciliter entre les nations les échanges de biens et de services et de développer la coopération dans les domaines intellectuel, scientifique, technique et économique. Les travaux de l'ISO se traduisent habituellement par des accords internationaux publiés sous forme de normes internationales.

On compte 166 comités techniques chargés d'élaborer des normes internationales pour différents sujets. Le Comité technique 46 (CT46), établi en 1947, soit l'année même de la création de l'ISO, est chargé d'élaborer des normes dans le domaine de l'information et de la documentation. Aujourd'hui 29 pays participent activement au travail du CT46 et 31 autres pays ont le statut d'observateur.

Le travail de normalisation entrepris par le CT46 vise à favoriser l'échange international d'informations et leur disponibilité. Le CT46 de l'ISO a établi bon nombre de normes qui sont utilisées quotidiennement par les bibliothécaires, y compris la norme relative à la structure du format MARC, des normes pour des systèmes de numérotage dont l'ISBN et l'ISSN. D'autres normes ont été mises en oeuvre, notamment les normes portant sur les informations relatives aux pages de titres, sur l'expression des états de fonds de publications en série et sur le format des citations bibliographiques. Le CT46 élabore également des normes en guise d'appui aux activités de conservation et d'administration.

Le Comité technique 46 est composé de six sous-comités: le sous-comité 2 (SC2) élabore des normes sur la translittération et la romanisation des caractères. Ce groupe est responsable de normes comme l'ISO 9, *Translittération des caractères cyrilliques slaves à caractères latins* et d'autres normes semblables traitant les caractères hébraïques, arabes, grecs, japonais et chinois; le sous-comité 3 (SC3) définit la terminologie de l'information et de la documentation et ne produit que la norme *Documentation et information - Vocabulaire* en plusieurs parties; le sous-comité 4 (SC4) traite des applications informatiques en information et en documentation pour les bibliothèques; le sous-comité (SC8) s'occupe des statistiques concernant les bibliothèques et la publication; le sous-comité (SC9) élabore des normes de présentation, d'identification et de description des documents; le sous-comité (SC10) s'intéresse aux normes sur la conservation et l'entreposage des documents.

Le SC8 a été créé en 1985 et est responsable des normes relatives à la performance des bibliothèques. Son rôle est assumé par trois groupes de travail responsables chacun de l'élaboration d'une norme, soit le Groupe de travail 1 sur les Critères pour les indices de prix pour les documents de bibliothèque; le Groupe de travail 2 sur les Statistiques internationales de bibliothèque et le Groupe de travail 3 sur les Statistiques sur la production et la distribution de livres, de journaux, de périodiques et de publications électroniques. Ces trois groupes de travail existaient avant la création du SC8 mais relevaient directement du Comité technique. Ils ont commencé leurs travaux au début des années 80 et les premières normes sur les statistiques ont été publiées en 1991.

L'élaboration, la validation et la mise à jour des normes ISO

L'élaboration des normes ISO se réalise à partir de modalités formelles de consultation afin d'identifier des consensus et de valider les propositions en vue de leur approbation générale. Cette procédure permet aux membres de contester le processus d'élaboration d'une norme s'ils

croient que les règles n'ont pas été bien appliquées. En vue d'harmoniser les pratiques de plusieurs pays, une demande de normalisation est habituellement soumise par les comités nationaux au Comité technique concerné de l'ISO.

Habituellement, l'élaboration d'une norme comprend les étapes suivantes: détermination des besoins relatifs d'une norme internationale; approbation, par les comités membres, du projet d'étude d'une nouvelle norme; suite à l'acceptation de la demande, désignation d'un chef de projet en considérant l'un des comités membres; de concert avec des experts nommés par les membres du comité, élaboration d'un projet de comité - *committee draft* (CD); soumission du projet au sous-comité de l'ISO pour fins de vote; intégration des commentaires des membres au projet de comité et validation de ce projet; rédaction d'un projet de norme internationale (DIS) en vue de le soumettre au vote; mise au point définitive du texte et soumission de la norme à un vote final et suite à l'approbation par les deux tiers des membres, publication du texte comme nouvelle norme internationale.

Le Comité technique concerné réexamine les normes relevant de sa responsabilité au moins une fois tous les cinq ans. À la suite d'un vote, les membres reconduisent pour une durée équivalente, révisent ou annulent les normes étudiées. La révision d'une norme suit les mêmes étapes que celles énumérées pour l'élaboration. Une norme qui n'est plus requise est annulée. Ainsi les normes ISO sont constamment mises à jour afin de tenir compte des développements technologiques et des exigences nouvelles. L'émergence des publications et des ressources électroniques forcent le Comité technique 46 à juger de la pertinence de certaines de ses normes qui existent depuis plusieurs années. À titre d'exemples, les normes pour *Les statistiques internationales de bibliothèque* (Organisation internationale de normalisation 1991) et *Les statistiques sur la production et la distribution des livres, des journaux, des périodiques et des publications électroniques* devraient être révisées cette année compte tenu des développements dans les domaines du multimédia et des publications électroniques.

Le rôle du Canada au chapitre de la normalisation internationale

Conseil canadien des normes (CCN)

Le Conseil canadien des normes est le mandataire canadien auprès de l'ISO. Le Conseil canadien des normes administre les comités consultatifs canadiens. Ces comités sont composés de bénévoles ayant une expertise dans les divers champs d'intérêt assujettis aux normes. Le Conseil canadien des normes agit à titre de centre d'échange d'informations relatives aux normes et distribue les documents, soutenant les normes internationales, aux membres de ses comités consultatifs canadiens. Le Canada est membre du CT 46; il participe aux travaux de ce comité en exerçant son droit de vote et en répondant aux diverses questions à l'étude.

Comité consultatif canadien de l'ISO/CT 46

La Bibliothèque nationale du Canada (BNC) assume par voie de délégation de la part du Conseil canadien des normes, la participation canadienne auprès du Comité technique 46. La BNC désigne le président du Comité consultatif canadien de l'ISO/CT 46 et assume les responsabilités de Secrétariat du Comité. Ce dernier est composé d'experts représentant les milieux de la bibliothéconomie et de l'archivistique ainsi que du secteur de l'édition. Le Conseil canadien des normes veille à ce que le Comité consultatif canadien reçoive tous les documents jugés pertinents pour fins de commentaires ou de vote sur toute question à l'étude. Par ailleurs, le Comité consultatif canadien peut faire appel à l'expertise de personnes qui ne sont pas nécessairement membres en vue d'obtenir des commentaires sur diverses questions à l'étude et de recommander au Conseil canadien des normes une position officielle.

Mesurer l'impact des services d'information et leur performance

La thématique du dernier congrès annuel de l'ASTED indiquait la nécessité d'identifier des stratégies d'action adaptées aux enjeux auxquels les services de bibliothèque sont confrontés. Dans un tel contexte il est devenu essentiel que nous disposions d'une connaissance plus pré-

cise de l'impact de nos services d'information. Nous devons être en mesure d'évaluer la performance et la qualité de nos services documentaires.

Plusieurs moyens sont déjà à notre disposition. Par exemple, la plupart des services de bibliothèque compilent des données statistiques et budgétaires afin de déterminer les ressources disponibles et de connaître les taux d'utilisation des services. Cette information de gestion est parfois colligée afin de répondre à un organisme pourvoyeur de fonds ou un regroupement de bibliothèques de mission équivalente. Certaines de ces données sont occasionnellement comparées à des périodes d'activité de durée équivalente (exemple: données trimestrielles cumulées) ou sont mises à jour régulièrement afin de guider le processus de prise de décision comme un tableau de bord. Ce dernier sélectionne, agence et présente l'information (les indicateurs) de façon ciblée et sommaire. Le tableau de bord met en évidence les résultats significatifs, les indicateurs essentiels, les écarts et les tendances. (Voyer 1994) D'autres types de rapports d'information peuvent présenter, à partir des données, divers calculs permettant de présenter des projections, des comparaisons et des écarts. Il s'agit dans l'ensemble d'indicateurs de ressources ou de résultats d'exploitation. Certains services peuvent faire également l'objet de sondages ou peuvent présenter des flux d'activité nécessitant une analyse de tendances afin de conceptualiser un modèle prévisionnel de comportement, il s'agit alors de véritables analyses statistiques.

On peut également établir pour un type d'activité ou de service de bibliothèque un rendement minimal ou seuil minimal de ressources consenties, nous parlons alors d'une approche normative. Il peut s'agir des normes locales, provinciales, sectorielles, nationales ou internationales comme celles qui furent actualisées au Québec par trois associations: l'ASTED, les Bibliothèques publiques du Québec et le Regroupement des CRSBP (Pour des bibliothèques québécoises de qualité 1996). Cette approche basée sur l'universalité et la comparabilité des besoins des clientèles laisse place progressivement à l'évaluation du rendement par objectifs, c'est-à-dire la mesure de performance. Par exemple, l'American Library Associa-

tion n'a pas publié de nouvelles normes pour les bibliothèques publiques depuis 1966. On a plutôt préconisé la diffusion d'un guide sur l'évaluation de la performance au début des années 80 (Van House et al. 1987). Un guide équivalent fut publié en 1990 pour les bibliothèques universitaires (Van House, Weil and McClure 1990). Certaines associations nationales ou locales et certaines agences gouvernementales considèrent plutôt une approche mixte: normes et indicateurs de performance (North Carolina... 1988; Nova Scotia... 1990; West Virginia ... 1992). Il est important de retenir que «la mesure de la performance consiste à déterminer en terme de valeur l'efficacité dans la fourniture de services par la bibliothèque et l'efficience dans l'allocation et l'emploi des ressources utilisées pour fournir ces services». (Moore 1989; Organisation internationale de normalisation 1996)

L'utilisation d'indicateurs de performance doit toujours se réaliser en fonction de la mission, des objectifs généraux et des objectifs opérationnels d'une bibliothèque. Le degré d'équivalence de ces derniers facteurs peut justifier la comparabilité des indicateurs sélectionnés. Il peut être intéressant de mentionner que les indicateurs ou facteurs de performance doivent être choisis en vertu de la mission de la bibliothèque, de leur fiabilité, de leur pertinence et des éléments de valeur ajoutée retenus par l'entreprise (Dion et Paré 1989; Organisation internationale de normalisation 1996). Les résultats obtenus à la suite de l'application de certains indicateurs permettent d'identifier ou de maintenir des stratégies. Le présent article a pour but d'exposer un modèle international de l'évaluation de la performance.

Historique du projet de normes sur les indicateurs de performance

En mai 1991, lors d'une réunion du SC8, le Danemark proposa l'étude d'une norme sur les indicateurs de performance pour les bibliothèques. À la suite d'un vote favorable, le SC8 accepta d'intégrer à son plan de travail l'élaboration d'une telle norme. Tout d'abord, un petit groupe ad hoc a été formé en vue d'effectuer une étude de faisabilité et de préparer un rapport pour fin d'analyse par le sous-comité en avril 1992. Ce groupe de travail était

composé d'experts provenant de la France, des États-Unis et du Royaume-Uni.

Lors de la réunion du SC8 tenue en mai 1992, le Groupe ad hoc sur les indicateurs de performance pour les bibliothèques, présidé par Charles McClure (États-Unis), a présenté un rapport afin de recommander au SC8 d'élaborer une norme internationale sur les mesures de performance. Ce rapport fut accepté par les comités nationaux membres du SC8 et un nouveau groupe de travail (ce qui constitua le Groupe de travail 4) fut établi afin de rédiger la norme préconisée. Sous la responsabilité partagée de Charles McClure et de Geoffrey Ford, le groupe de travail est composé de représentants des pays suivants: l'Afrique du Sud, l'Allemagne, le Danemark, les États-Unis, la France, la Norvège, le Royaume-Uni, la Russie et la Suède.

Après avoir produit sept avant-projets de la norme, le Groupe de travail a soumis un projet de comité (Organisation internationale de normalisation 1994) aux comités nationaux membres du SC8 pour fin d'étude et de vote en janvier 1995. La date limite de réception des observations et commentaires étant le 31 mars 1995, le SC8 a été en mesure de discuter des résultats du vote et des nombreuses observations reçues à l'occasion de sa réunion en mai 1995. Cette réunion annuelle du Comité technique 46 et de ses sous-comités et particulièrement du Groupe de travail 4 a eu lieu à Ottawa au cours de la première semaine du mois de mai. Les observations canadiennes étaient substantielles et ont fait l'objet d'interventions permettant de réconcilier d'importantes divergences de vues. Le Canada était représenté par Bev Chataway, alors du Centre de recherches pour le développement international, Doug Hodges de la Bibliothèque nationale du Canada (Président de la délégation canadienne) et Pierre Meunier de la Bibliothèque de Montréal.

Cette réunion fut consacrée à l'examen de 31 pages de commentaires et des votes négatifs du Royaume-Uni et du Canada. Onze autres pays avaient voté en faveur de l'approbation du projet de comité. Lors de cette rencontre on apprenait la démission, pour des raisons de santé, du co-président et spécialiste reconnu dans ce domaine, Charles McClure. À la suite

de réunions du Groupe de travail 4 en présence des autres représentants du SC8, une stratégie de travail a été établie afin d'intégrer les principales recommandations des pays participants en vue de la rédaction d'un second projet de comité (Organisation internationale de normalisation 1995).

Le second projet de comité a été distribué aux fins de vote au cours de la période s'échelonnant du 12 décembre 1995 au 31 mars 1996. Ce CD fut approuvé pour passer à la prochaine étape, soit la mise au point définitive et la traduction en langue française en vue de sa soumission comme projet de norme internationale (Organisation internationale de normalisation 1996). D'ailleurs à leur réunion, tenue en mai 1996 à Oslo (Norvège), le SC8 et le Groupe de travail 4 ont convenu que le DIS, intégrant la majorité des commentaires reçus, devait être produit en vue de sa soumission à une autre séance de vote d'une durée de cinq mois. Cette période de vote s'échelonnait de la fin de septembre 1996 au 26 février 1997.

Le Groupe de travail 4 a reçu des commentaires des sept pays suivants: Canada, Finlande, France, Allemagne, Suède, États-Unis et Royaume-Uni. Le DIS a obtenu un vote favorable de 92% des pays membres du SC8. Les commentaires d'ordre éditorial et de fonds ont été analysés à la dernière réunion du SC8 et du Groupe de travail 4 tenue à Londres le 12 mai 1997. Le Groupe de travail 4 doit apporter, au cours des prochaines semaines, les corrections mineures suggérées. Cette nouvelle norme, portant dorénavant le numéro 11620, devrait être publiée d'ici la fin de l'année ou au début de la prochaine année. On pourra se procurer un exemplaire de la norme au Conseil canadien des normes.

Interventions du Canada

Une revue de la chronologie des événements relatifs à la validation du projet de norme nous permet d'identifier les principales interventions canadiennes. Tout d'abord la Bibliothèque nationale du Canada a consulté, au cours de l'hiver 1995, certains spécialistes en matière d'évaluation de la qualité des services de bibliothèque. Par la suite, on a transmis au secrétariat du groupe de travail internatio-

nal de la norme ISO/CT 46 /SC8 les commentaires et propositions du Canada. À la lumière de ces commentaires la délégation canadienne, dont l'ASTED était membre, a établi un ordre de priorité dans ses revendications en vue de la préparation de la rencontre annuelle du groupe SC8, devant se tenir à Ottawa.

De la liste des propositions canadiennes, quatre éléments retiennent notre attention. Premièrement, on souhaitait que le modèle SERVQUAL, (White et Abels 1995; Watson et al. 1993) servant à comparer la satisfaction réelle des usagers avec la perception des gestionnaires à l'égard du taux de satisfaction, soit considéré afin d'obtenir un indicateur de la satisfaction de la clientèle. Le second était l'intégration de mesures de performance opérationnelle, c'est-à-dire des indicateurs de mesure de l'utilisation des ressources, dans la normalisation ISO selon le modèle développé par l'UNESCO (Moore 1989). Comme troisième élément la délégation canadienne proposa l'ajout de mesures afin d'évaluer le degré d'accessibilité et de disponibilité des services électroniques. Enfin, le Canada a recommandé la mise en place d'un comité expert international en vue de faciliter la mise à jour des normes ISO et l'adaptation de celles-ci aux divers changements technologiques et aux nouvelles prestations de service.

Exceptionnellement, le Groupe de travail 4, après avoir reconnu la pertinence et l'originalité des recommandations canadiennes, accepta que la délégation canadienne élabore des propositions sur de nouveaux indicateurs correspondant à ses revendications. Une telle démarche n'est pas habituelle lors du processus de validation d'une version préliminaire de normes. Dans les circonstances, le Président du Groupe de travail 4 accorda un court délai de sept semaines afin de permettre au Canada de transmettre son projet de modification des normes. Préalablement à la présentation de la requête du Canada, le délégué de l'ASTED, en accord avec les autorités canadiennes, conclut une entente de coopération avec la délégation de la France. Des discussions entre Pierre Meunier de l'ASTED et Thierry Giappiconi, délégué de la France et membre du Groupe de travail 4 permirent d'élaborer un plan de travail et des modalités de coopération. Le Canada fut chargé de rédiger les textes

sur les propositions de nouveaux indicateurs et la France accepta de procéder à des validations préliminaires et à guider la délégation canadienne. De plus la France suggéra un indicateur de mesure des ressources.

Par la suite, la délégation canadienne assura un suivi des travaux du Groupe de travail 4 et donna ses commentaires sur la nouvelle version préliminaire (CD) des normes. Un vote favorable fut transmis au SC8 avec des commentaires plus spécifiques sur les recommandations canadiennes non retenues. La Bibliothèque nationale du Canada a procédé également à la validation de la version finale (DIS). La délégation canadienne a de nouveau transmis un vote favorable en formulant des commentaires sur les propositions canadiennes non retenues et en manifestant son intérêt de participer aux travaux de l'éventuel comité international de surveillance. Rappelons que la création de ce comité fut recommandée afin de faciliter la mise à jour et l'intégration de nouveaux indicateurs attribués aux changements bibliothéconomiques et technologiques rapides dans les domaines particuliers du multimédia et des publications électroniques.

Principales mesures de performance ISO

Définitions et critères de comparaison

Les indicateurs de performance, comme ceux énoncés dans les normes ISO (Organisation internationale de normalisation 1996), servent à évaluer la qualité et l'efficacité des services et des activités d'une bibliothèque ainsi que l'efficacité des ressources mises en oeuvre. Cette norme ISO s'applique à tous les types de bibliothèques dans tous les pays. Cependant, il peut exister des restrictions à l'application d'indicateurs de performance particuliers; des précisions sur le domaine d'application doivent être considérées préalablement à leur utilisation. Pour être reconnu par ISO, un indicateur de performance doit être testé, validé et de préférence documenté. Les indicateurs de performance doivent respecter des critères précis. Ils doivent avoir un **contenu infor-**

matif, fiable, valide, adéquat, applicable et doivent permettre de **comparer** des bibliothèques entre elles.

Les indicateurs de performance selon la normalisation ISO sont toujours décrits selon un cadre très rigide. Les propositions canadiennes ont été élaborées en tenant compte de ces éléments éditoriaux. Les éléments de la norme devant être énoncés sont les suivants:

le **nom**: désignation par un seul et unique nom; l'**objectif**: objectif explicite précisant le service, l'activité ou l'utilisation de ressources à évaluer; le **domaine d'application**: indique les types de bibliothèques auxquels s'applique l'indicateur, les limites de comparabilité et les restrictions à l'application de l'indicateur; la **définition**: correspond aux données à collecter ou à la relation à établir entre ces données. Comprend également les termes spécialisés employés dans la définition de l'indicateur ainsi que la terminologie servant à décrire la méthode à utiliser; la **méthode**: description des données à collecter et des calculs à réaliser. Deux méthodes ou plus peuvent être décrites (la méthode la plus généralement applicable est décrite en premier); l'**interprétation et les facteurs influant sur l'indicateur**: peut inclure l'information nécessaire à l'interprétation des résultats suite à l'utilisation de l'indicateur. On peut retrouver de l'information sur les variations saisonnières et les variations au cours de la journée. Comprend également une information sur les facteurs internes ou externes à la bibliothèque qui peuvent influencer sur les résultats; les **sources**: références sur la source de l'indicateur. Si le nom est différent du nom original, ce dernier est indiqué entre parenthèses. Comprend des documents sur le mode d'emploi de l'indicateur, les méthodes de collecte et d'analyse des données et les **indicateurs proches**: relation de l'indicateur décrit avec d'autres indicateurs compris dans la norme ISO.

L'application des indicateurs de performance doit toujours se faire en fonction des missions, objectifs généraux et objectifs opérationnels de la bibliothèque considérée. De plus ces indicateurs doivent s'intégrer dans un plan systématique et régulier de planification et d'évaluation des services de bibliothèque. De plus, les

résultats devraient influencer sur le processus de décision et démontrer dans quelle mesure la bibliothèque accomplit ses missions. Ainsi les indicateurs de performance permettent de mesurer l'impact des services de bibliothèque, facilite le contrôle dans la conduite du management et sert à l'analyse comparative de la performance de la bibliothèque avec des services présentant des caractéristiques similaires du point de vue de leur taille, de leurs missions et de leurs objectifs.

Sélection des indicateurs de performance

Plusieurs normes, manuels et recueils nationaux ont contribué depuis quelques années à l'expérimentation des indicateurs (Deprospro 1973; King Research Ltd 1990; Van House 1987; Van House 1990; Walter 1992; Kupiec 1994; Lancaster 1991; Lancaster 1993). De plus l'UNESCO a publié en 1989 un important ouvrage en cette matière sur les bibliothèques publiques de même que l'IFLA en 1996 sur les bibliothèques universitaires. Un travail exhaustif de revue et de compilation a été réalisé par la Commission européenne en 1995.

ISO regroupe dans sa norme 11620 les indicateurs considérés comme les plus utiles aux bibliothèques en général. Pour choisir les indicateurs les plus appropriés, il est tout d'abord utile de considérer les facteurs suivants: - les indicateurs considérés permettent-ils de déterminer dans quelle mesure les objectifs généraux et opérationnels sont atteints? - y a-t-il une identification évidente d'un mauvais fonctionnement d'un secteur d'activité déterminé? - la cueillette des données nécessaires au calcul des indicateurs de performance est-elle réalisable? - la remise d'un bilan des activités, est-elle requise?

Les indicateurs doivent être évalués en fonction des résultats recherchés par la direction de la bibliothèque. De plus on doit être prudent dans l'interprétation des résultats. Des erreurs d'échantillonnage, une approche subjective du processus de mesure ou le manque de temps et de ressources adéquates peuvent générer un manque de précision. Notons que la

qualité du résultat de l'utilisation des indicateurs de performance peut dépendre des compétences des usagers.

Par ailleurs, la corrélation entre les ressources et la qualité des services fournis par la bibliothèque peut ne pas s'avérer aussi forte que l'on pourrait le déduire. Le niveau de qualification du personnel, les approches de gestion et une quantité d'autres facteurs dont l'augmentation des ressources peuvent avoir des effets différents selon les bibliothèques. Quant à la comparaison des résultats suite à l'application des indicateurs de performance, elle doit se faire dans le respect, pour chaque bibliothèque, de ses missions, objectifs généraux et opérationnels, de ses performances dans un champ d'indicateurs de performance, de ses ressources, de ses types d'usagers, de ses structures de direction, de ses procédures de gestion et même de son contexte socio-historique.

Les indicateurs de performance de la norme ISO sont actuellement au nombre de 32. Le tableau 1 donne une liste de ces indicateurs. Les aspects mesurés ou activités évaluées sont la satisfaction des usagers, les services publics et les services internes. Il existe des projets d'indicateurs pour l'évaluation des services de formation des usagers, de la promotion des services, de la disponibilité et de l'emploi des ressources humaines.

À titre d'exemple l'indicateur «**Coût par usager**» a la définition suivante: indicateur correspondant au montant total des dépenses d'exploitation de la bibliothèque au cours d'une année budgétaire entière divisé par le nombre d'usagers. L'usager peut correspondre à la personne morale pour laquelle des emprunts ont été enregistrés. Il a pour **domaine d'application** toutes les bibliothèques. Son **objectif** consiste à évaluer le coût du service d'une bibliothèque proportionnellement au nombre de ses usagers. Deux **méthodes** ou **modalités d'application** doivent être considérées pour cet indicateur:

1^{ère} méthode : - tirer au sort un échantillon représentatif de la population à desservir; - demander à chaque personne comprise dans l'échantillon si elle s'est rendue à la bibliothèque ou si elle a utilisé les services de la bibliothèque par d'autres voies au

Tableau 1. LISTE DES INDICATEURS DE PERFORMANCE ISO

Service, activité ou aspect mesuré	Indicateur de performance
SATISFACTION DES USAGERS	Satisfaction des usagers
SERVICES PUBLICS <i>Généralités</i>	Pourcentage de fréquentation de la population-cible Coût par usager Entrées à la bibliothèque par personne Coût par entrée à la bibliothèque
<i>Fourniture de documents</i>	Disponibilité des titres Disponibilité des titres demandés Proportion des titres demandés dans la collection Mise à disposition des titres demandés Consultation sur place par personne Taux d'utilisation des documents
<i>Recherche de document</i>	Délai de recherche médian des documents en magasin Délai de recherche médian des documents en accès direct
<i>Prêt de documents</i>	Rotation des collections Prêt par agent Documents en prêt par personne Coût par prêt Prêt par employé
<i>Fourniture de document provenant de sources externes</i>	Délai du prêt entre bibliothèque
<i>Services de renseignement et de référence</i>	Taux de réponses satisfaisantes
<i>Recherche d'information</i>	Taux de succès de la recherche par titre dans le catalogue Taux de succès de la recherche par sujet dans le catalogue
<i>Formation des usagers</i>	Pas d'indicateur décrit dans la présente norme
<i>Installations</i>	Disponibilités des installations Taux d'utilisation des installations Taux d'occupation des places assises Disponibilité des systèmes informatisés
SERVICES INTERNES <i>Acquisitions de documents</i> <i>Traitement des documents</i>	Délai d'acquisition médian des documents Délai de traitement médian des documents
<i>Catalogage</i>	Coût par titre catalogué
PROMOTION DES SERVICES	Pas d'indicateur décrit dans cette norme
DISPONIBILITÉ ET EMPLOI DES RESSOURCES HUMAINES	Pas d'indicateur décrit dans cette norme

Notes :

(1) Certaines bibliothèques emploient des indicateurs qui ne sont pas décrits ici.

(2) Pour certaines activités recensées, on ne dispose d'aucun indicateur approprié qui soit d'usage courant ou qui ait été décrit dans la littérature professionnelle.

cours de l'année écoulée; - calculer le montant total des dépenses ordinaires pour une année budgétaire.

Le coût par usager est égal à :

A

$\frac{B \times D}{C}$

C

où

A = le montant total des dépenses ordinaires de la bibliothèque

B = le nombre de personnes ayant répondu positivement

C = le nombre de personnes dans l'échantillon

D = le nombre de personnes dans la population à desservir

2^e méthode : on peut considérer le nombre d'usagers ayant effectué des emprunts au cours de l'année écoulée. Le coût par usager est égal à :

$\frac{A}{B}$

B

A = le montant total des dépenses ordinaires au cours d'une année budgétaire

B = le nombre d'usagers ayant effectué des emprunts au cours de l'année

La norme précise les facteurs à considérer pour l'interprétation de cet indicateur. Il s'agit d'un nombre réel qui sert à évaluer le rapport coût-efficacité d'une bibliothèque à des périodes différentes, le rapport coût-efficacité d'une bibliothèque au sein d'une communauté locale comparé à celui d'autres services et le rapport coût-efficacité d'une bibliothèque comparé à d'autres bibliothèques du même type. Cet indicateur peut être relié aux objectifs opérationnels de la bibliothèque. Cet indicateur peut servir à justifier l'utilisation des fonds publics et peut aider à comprendre les différences de coûts entre des bibliothèques semblables. En ignorant les usagers qui utilisent les services sans emprunter on peut surestimer le coût par usager.

Examinons la situation des bibliothèques des municipalités suivantes: Calgary, Montréal, North York, Toronto et Vancouver. Ces municipalités membres du Council of Administration of Large Urban Public Libraries (CALUPL) (Council of Administration of Large Urban Public Libraries 1996) desservent plus de 500 000 habitants et ont des missions équivalentes et des inventaires de livres de même enver-

Tableau 2. Données sur les dépenses pour l'année 1995

municipalité	utilisateurs	dépense	coût/usager
Calgary	371 631	22 322 951 \$	60,07 \$
Montréal	271 252	32 018 084 \$	118,04 \$
North York	384 135	32 832 328 \$	85,47 \$
Toronto	438 838	32 451 909 \$	73,95 \$
Vancouver	368 715	29 226 426 \$	79,27 \$

sure. Les services de bibliothèques peuvent donc être comparés (tableau 2).

Les résultats pour Toronto et North York sont sous-estimés car ils ne tiennent pas compte des contributions de ces municipalités aux services de la Metropolitan Toronto Reference Library (données sur les dépenses non disponibles dans les statistiques du CALUPL en 1995). On constate cependant que le coût par usager est nettement plus élevé à Montréal. Bien que les dépenses soient plus élevées à Montréal, le nombre d'usagers est beaucoup plus faible malgré une population beaucoup plus élevée. On constate également que les dépenses résiduelles (autres que la rémunération et l'achat de documents) sont beaucoup plus élevées que celles des autres municipalités comparées. Notons qu'à Montréal on entreprend des travaux majeurs en informatisation ayant des effets sur ces dépenses. Toutefois, on peut par cet indicateur identifier des améliorations à apporter et considérer que la Bibliothèque de Montréal est moins performante et doit viser à plus d'efficacité en réduisant ses dépenses et en offrant des services et ressources attirant plus d'usagers.

Propositions canadiennes

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la délégation canadienne a eu, de façon exceptionnelle, le privilège de proposer de nouveaux indicateurs durant le processus d'approbation du projet de normalisation. Le Canada a recommandé l'adoption de deux types de mesures: la performance opérationnelle des ressources (indice d'utilisation des ressources) et l'accessibilité aux services électroniques.

Pour le premier volet, on proposa les indicateurs suivants : le taux de réponse aux questions de référence par bibliothécaire professionnel; la relation entre la dotation en personnel professionnel et le taux de satisfaction à l'égard du service de référence; la disponibilité du personnel des services au public par heure d'ouverture; le taux d'efficacité des ressources humaines en fonction des heures d'ouverture; le prêt par employé et le coût par prêt.

Quant aux services électroniques, on recommanda d'intégrer dans la norme ISO une première mesure de la performance des services électroniques en conceptualisant un modèle d'évaluation de la disponibilité des systèmes informatisés. Le Groupe de travail 4 a retenu trois des propositions canadiennes, soit le prêt par employé, le coût par prêt et la disponibilité des systèmes informatiques. Quant aux autres indicateurs, ils feront l'objet d'une intégration à la norme ISO 2789 (Organisation internationale de normalisation 1991) sur les statistiques ou seront étudiés à nouveau par le nouveau Comité de mise à jour de la norme 11620 sur les indicateurs de performance des bibliothèques, suite à des représentations en ce sens de la part du Canada.

Pour illustrer jusqu'où le comité canadien est allé dans ses propositions, deux indicateurs sont décrits ci-dessous. Le premier, la relation entre la dotation professionnelle et le taux de satisfaction à l'égard du service de référence, est un exemple de mesure de performance opérationnelle. Les mesures de performance permettent de connaître la disponibilité et d'évaluer le taux d'utilisation des ressources ainsi que de déterminer la pertinence de celles-ci. La plupart de ces indicateurs

mettent en relation les ressources investies (ou intrants) et les services rendus (ou extrants).

Relation entre la dotation en personnel professionnel et le taux de satisfaction à l'égard du service de référence

Objectif : Déterminer la dotation optimale en bibliothécaires professionnels requise en vue d'un taux de satisfaction espéré des usagers et évaluer l'impact de la présence de bibliothécaires professionnels sur la qualité du service de référence rendu.

Milieu visé : Toutes les catégories de bibliothèques. La méthodologie étant relativement complexe, cet indicateur est plutôt utilisé par les bibliothèques universitaires, les réseaux de bibliothèques et les très grandes bibliothèques.

Définition : Le rapport entre la proportion de postes de travail en équivalent temps plein occupés par des bibliothécaires professionnels pour les activités de référence de la bibliothèque et la proportion de questions de référence satisfaites.

Méthodologie : La proportion des postes de travail en équivalent temps plein occupés par des bibliothécaires professionnels correspond au rapport entre le nombre de postes de travail en équivalent temps plein occupés par des bibliothécaires et le nombre total de postes de travail en équivalent temps plein (toutes catégories d'employés confondues) attribués aux activités de référence.

Il s'agit de déterminer le résultat du rapport mathématique suivant :

Nombre de postes de bibl. prof. / Nombre total de postes (en équivalent temps plein)

Nombre total de réponses satisfaisantes / Nombre total de questions de référence reçues

Le nombre de postes peut être évalué selon les deux unités de mesure suivantes : le temps de travail (heures de travail) ou le coût horaire.

option n° 1 : Le nombre d'heures de travail attribuées aux activités de référence correspond à la somme des heures de travail de chacun des postes de travail en équivalent plein temps assignés à de telles activités en vertu de la prévision budgétaire de la dernière année financière.

option n° 2 : On peut substituer le nombre d'heures de travail par le coût équivalent. Il s'agit de considérer le taux de rémunération accordé par la bibliothèque à chacune des catégories d'employés multiplié par le nombre d'heures de travail tel que défini dans l'option n°1.

Le temps de travail demeurant une mesure universelle et plus facilement comparable que le coût horaire, on préconise donc la première option.

Nous entendons par question relative à l'aide au lecteur toute demande de renseignements ou d'aide qui nécessite le recours à une ou plusieurs sources pour donner une réponse adéquate et qui fait appel à la compétence professionnelle de la personne préposée au service. Les questions relatives à l'orientation de l'utilisateur sont exclues. Nous distinguons trois catégories de questions: conseil de lecture, référence et recherche. Le conseil de lecture consiste en une suggestion de lecture à un adulte ou à un jeune. La question de référence comprend à la fois les demandes de renseignements sur un sujet, un auteur, un titre précis et la formation documentaire. Le personnel doit généralement consulter le catalogue ou un ou deux ouvrages pour répondre à la question. Les questions de recherche nécessitent le recours à plusieurs sources d'information pour donner une réponse adéquate. L'employé utilise les fichiers, les ouvrages de référence et autres documents et les autres institutions ainsi que ses compétences spécifiques pour formuler la réponse. La recherche est une activité plus complexe à laquelle on doit consacrer plus de temps que la référence.

Quant à l'analyse des questions de référence, elle doit porter sur un échantillon représentatif des catégories de questions habituellement reçues. De plus, le

groupe d'utilisateurs doit correspondre à la clientèle régulière et disposer d'un encadrement suffisant afin d'effectuer les démarches anticipées des utilisateurs réels du service documentaire. (Organisation de normalisation 1994, 25)

Interprétation et facteurs d'influence sur l'indicateur: Cet indicateur mesure un aspect de l'efficacité d'un service de référence. Le résultat dépend également du choix des questions, des habiletés de communication du personnel et de certains autres facteurs. Une faible valeur peut nous permettre d'identifier les causes d'une mauvaise performance ou de déterminer l'impact de certaines caractéristiques de la collection sur la qualité de la réponse aux questions de référence reçues. On doit considérer également les incidences de certaines procédures choisies par le personnel (exemple: habiletés de communication) afin d'identifier le besoin de l'utilisateur. Par ailleurs, le résultat obtenu peut dépendre de l'attitude du personnel et de la qualité de l'aide apportée pour diriger l'utilisateur vers d'autres sources plus appropriées dans le cas de questions non satisfaites. La performance du personnel d'un service de référence dépend aussi du soutien apporté à l'utilisateur et de la qualité de l'aide à la recherche pour le guider dans l'exploitation des sources de référence jugées pertinentes. Le degré de difficulté des questions de référence considérées peut déterminer le résultat obtenu. On doit tenir compte des questions pouvant être satisfaites de plus d'une façon. (Organisation internationale de normalisation 1994, 25).

De plus il faut considérer que la dotation relative en personnel technique et le niveau de qualité des tâches accomplies par les autres membres du personnel affectés aux activités de référence de la bibliothèque ont un effet direct sur la qualité du service de référence et particulièrement sur le nombre de questions de référence satisfaites. Enfin, selon le résultat obtenu, cet indicateur permet au gestionnaire d'analyser la politique d'attribution des tâches, de connaître le niveau de pertinence et de qualité de la politique en dotation de personnel professionnel, d'intervenir au chapitre de la politique de recrutement du personnel, d'évaluer l'efficacité du personnel professionnel, de connaître l'étendue des connais-

sances et le degré des habilités des bibliothécaires professionnels et de déterminer le niveau de perfectionnement requis par le personnel professionnel du service de référence (Childers 1991; Herson and McClure 1987).

Le deuxième indicateur proposé par le comité canadien, qui a été accepté, permet d'évaluer la disponibilité des systèmes informatisés. Cela a permis de soutenir le principe d'intégrer dans les normes ISO un indice de mesure de l'efficacité des systèmes électroniques et d'introduire un chapitre sur cette question.

Disponibilité des systèmes informatisés

Objectif : Évaluer la disponibilité des systèmes informatisés de la bibliothèque pour les usagers.

Milieu visé : Toutes les bibliothèques dotées d'un système informatisé.

Définition : Le pourcentage du temps où le système est disponible aux usagers et est fonctionnel durant les heures de service.

Méthodologie :

- méthode 1 : La première méthode vérifie uniquement la disponibilité de l'ordinateur central. Une période d'observation est fixée. Le nombre d'heures de disponibilité programmé est déterminé en excluant les heures de coupure prévues. La disponibilité des systèmes informatisés est égale à :

$$\frac{A-B}{A} \times 100\%$$

A

où

A = le nombre total d'heures de fonctionnement prévu

B = le nombre d'heures de fermeture non programmé ou de performance inférieure à la norme spécifiée.

- méthode 2 : La deuxième méthode évalue la disponibilité de tous les périphériques (terminaux, postes de travail, imprimantes, etc.). Une période d'observation est fixée. Le nombre d'heures où le système central est hors service ou fonctionne en deçà des normes spécifiées, est déterminé

en excluant les périodes de fermeture. Pendant la période de fonctionnement du système central, on détermine le nombre de périphériques à la disposition des usagers qui ne fonctionnent pas ainsi que la durée de non-fonctionnement.

La disponibilité du système informatisé est égale à :

$$\frac{A - (B + C/D)}{A} \times 100\%$$

où

A = le nombre total d'heures de fonctionnement programmé de l'ensemble du système

B = le nombre total d'heures de fermeture imprévue ou de performance inférieure à la norme spécifiée du système central

C = le nombre total d'heures où les périphériques ne sont pas disponibles en raison d'une panne (la durée de toutes les pannes enregistrées est additionnée)

D = le nombre total de périphériques à la disposition des usagers

Interprétation et facteurs d'influence sur l'indicateur : La méthode 2 offre un indicateur plus précis que la méthode 1. La méthode 2 est influencée par les omissions ou les délais d'enregistrement des pannes des périphériques (Perry 1992).

Les mesures de performance...un avenir assuré!

Pour la mise à jour de cette norme, on doit compter minimalement sur le processus de réévaluation prévu pour l'an 2002. Toutefois, la nature de cette norme se prête à des révisions plus fréquentes pour tenir compte des indicateurs pouvant être élaborés. D'ailleurs, à l'article 6 de cette norme, il est convenu que les indicateurs nouvellement développés seront examinés par un groupe d'experts désignés et les définitions seront publiées comme amendements à la norme aussi rapidement que possible, après vote des comités nationaux. À la dernière réunion du SC8, les membres ont entériné le principe de confier le mandat de surveillance (ou de veille) et de validation de nouveaux indicateurs au Groupe de travail 4 en élargissant la composition de ce dernier. Les soumissions de candidature devront être

acheminées au cours des prochaines semaines au Secrétariat du Comité technique 46 de l'ISO.

Le Canada a suggéré au mois de juin 1995, durant le processus d'élaboration d'une nouvelle version d'un projet de comité (CD), sept nouveaux indicateurs dont quatre n'ont pas été retenus: le «taux de réponse aux questions de référence par bibliothécaire professionnel» et de la «relation entre la dotation en personnel professionnel et le taux de satisfaction à l'égard du service de référence» comme mesure des ressources humaines, la «disponibilité du personnel des services au public par heures d'ouverture» et le «taux d'efficacité des ressources humaines en fonction des heures d'ouverture». Les deux derniers auraient pu être intégrés dans la section B.5 de la norme 11620: «Disponibilité des ressources humaines».

Cependant, on doit reconnaître que la proposition de nouveaux indicateurs durant le processus de validation d'un projet de comité (CD) est plutôt exceptionnel. Selon des avis en provenance du Groupe de travail 4, les indicateurs non retenus devraient être considérés dans le cadre de la révision de la norme ISO 2789 (Statistiques) (Organisation internationale de normalisation 1991). Toutefois, il nous apparaît que ces indicateurs méritent une analyse plus approfondie par le groupe d'experts prévu (article 6 de la présente norme sur les mesures de performance) afin de mieux documenter ces indicateurs de performance et de juger la pertinence de ces derniers par des tests. On devra donc examiner la pertinence de soumettre ces propositions au groupe d'experts qui sera éventuellement formé en vertu de l'article 6 de la norme 11620. Ces propositions nous semblent de véritables mesures de performance plutôt que des variables statistiques. Par la suite, si on considère qu'elles doivent plutôt être traitées dans la norme sur les statistiques il sera toujours possible de procéder à leur intégration.

Par ailleurs, lors des audiences du printemps 1995 à Ottawa, les délégués des pays membres du Groupe de travail 4 avaient exprimé un vif intérêt à l'égard du modèle SERVQUAL comme méthode d'analyse comparative entre la satisfaction des usagers et leurs perceptions. Au

printemps 1996, le Canada suggéra, lors de l'étude de la deuxième version du CD, l'ajout d'une brève description du modèle et d'un document de référence sur cette question dans la bibliographie. Ces suggestions n'ont pas été retenues. Il serait souhaitable que soit intégré, à la section «méthode» de l'indicateur portant sur la satisfaction des usagers, un exemple de modèle d'évaluation comme l'approche préconisée par SERVQUAL.

L'importance des travaux du Canada dans le secteur d'activités de la normalisation et de l'évaluation de la qualité des services documentaires et l'impact de telles normes sur le développement des bibliothèques et des services documentaires canadiens justifient grandement l'implication du Canada au sein du Groupe de travail 4 élargi. Notre participation aux travaux de ce groupe d'experts international favoriserait davantage l'intégration de normes (nouveaux indicateurs) mesurant plus adéquatement la performance des services documentaires au Canada tout en considérant certains facteurs de développement propres aux bibliothèques oeuvrant en Amérique du Nord. De plus, on pourrait s'assurer que les propositions non retenues en juin 1995 puissent être soumises à une analyse de pertinence plus complète en regard de leur application dans les secteurs d'activités visés. Bien que la participation du Canada fut bien perçue par les membres du SC8, du Groupe de travail 4 actuel et de la Secrétaire du Comité technique 46, il reste à consolider la candidature canadienne en identifiant les expertises, les ressources financières et les modes d'intervention en conformité avec les procédures de travail déjà établies par l'International Standard Organisation.

Enfin, mentionnons que la norme 2789 sur les *Statistiques internationales concernant les bibliothèques* fera l'objet d'une révision cette année, mais on mènera préalablement une enquête afin d'évaluer le niveau d'application actuelle par les pays participants. En somme, on doit retenir que ces normes (mesures de performance et variables statistiques) constituent des outils de gestion essentiels pouvant et devant être bonifiés, modifiés et adaptés aux changements technologiques, économiques et sociologiques auxquels sont soumis nos services documentaires.

Il s'agit donc de normes minimales mais dont l'utilisation doit être circonspecte en regard des objectifs de nos centres documentaires. Quant aux développements prévisibles, on doit s'attendre, à court terme, à de nouvelles propositions de mesures de performance pour les systèmes et services électroniques et le développement d'indicateurs pour la formation documentaire, la promotion des services et l'utilisation des ressources humaines.

Par ailleurs, l'application des normes ISO sur la performance des bibliothèques pourra toujours être complétée par l'utilisation d'indicateurs de performance plus spécifiques à la mission, aux objectifs, aux clientèles et ressources ainsi qu'aux activités particulières de certaines catégories de bibliothèques. Ces indicateurs reconnus par le milieu peuvent être développés localement ou par des associations ou regroupements de ces bibliothèques particulières. On doit comprendre que la norme ISO 11620 présente de véritables **indicateurs universels de la performance des bibliothèques** avec les limites que cela sous-entend. Les normes ont cependant l'avantage de pouvoir s'appliquer à une grande variété de bibliothèques et de s'adapter à diverses modalités de fonctionnement propres à certains pays. De plus elles ont le mérite d'avoir été vérifiées et mises à l'épreuve dans de nombreuses circonstances ce qui leur accorde une très grande crédibilité.

Sources consultées

Council of Administration of Large Urban Public Libraries (CALUPL). 1996. *Annual Statistics 1995*. [Mississauga]: [Mississauga Public Library System]. iii, 21 p., 6 p.

Childers, T. 1991. Scouting the perimeters of unobtrusive study of reference. In *Evaluation of public services and public services personnel*. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.

Childers, T.A. and N.A. Van House. 1993. *What's good? describing your public library's effectiveness*. Chicago: American Library Association. 93 p.

Deprospo, E.R., E Altman and K.E. Beasley. 1973. *Performance measures for public libraries*. Chicago, Ill.: American Library Association.

Dion, Lucie et Gilles Paré. 1989. *Performance des services d'information: Guide pratique d'évaluation*. Montréal: Comité ad hoc sur la valeur économique de l'information et de l'intervention du bibliothécaire professionnel, Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. 5 p.

Hernon, P. and C.R. McClure. 1987. *Unobtrusive testing and library reference services*. Norwood, N.J.: Ablex.

King Research Ltd. 1990. *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*. London: HMSO.

Kinnucan, Mark T. 1996. *Analysis of the National core library statistics program data*. London, Ont.: Graduate School of Library and Information Science, University of Western Ontario, p. 47.

Kupiec, A. W. et al. 1994. *Bibliothèques et évaluation*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.

Lancaster, F.W. 1993. *If you want to evaluate your library*. 2nd revised ed. London: Library Association.

Lancaster, F.W. and S.L. Baker. 1991. *The measurement and evaluation of library services*. 2nd ed. Arlington, Va.: Information Resources Press.

Moore, N. 1989. *Measuring the performance of public libraries: a draft manual*. PGI-89/WS/3. Paris: UNESCO. 94 p.

North Carolina Library Association. Public Library Section. 1988. *Standards for North Carolina public libraries: a joint project of the public library section of North Carolina Library Association and the North Carolina Public Library Directors Association*. [North Carolina]: NCLA/NCPLDA. 24 p.

Nova Scotia. Department of Education. Provincial Library Council. Guidelines Committee. 1990. *Guidelines for regional library service in Nova Scotia*. Halifax: Nova Scotia Provincial Library. 45 p.

Organisation internationale de normalisation (International Standard Organisation). 1991. *Information et documentation - Statistiques internationales de bibliothèques*. 2^e éd. Norme internationale ISO 2789. 9 p.

———. 1994. *Information and documentation - Library performance indicators*. Committee draft ISO/CD 11620. ISO/TC46/SC8 N73. 30 p.

———. 1995. *Information and documentation - Library performance indicators*. Committee draft ISO/CD 11620.2. ISO/TC46/SC8 N91. 48 p.

———. 1996. *Information et documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques*. Projet de norme internationale ISO/DIS 11620. ISO/CT 46/SC8. 64 p.

Perry, William E. 1992. Planning and implementing System Reliability. In *Handbook of systems management development and support*. 2nd ed. Boston: Auerbach, p. 633-651.

Pour des bibliothèques québécoises de qualité: Guide à l'usage des bibliothèques publiques. 1996. Les Bibliothèques Publiques du Québec et le Regroupement des CRSBP du Québec, collaborateurs. Montréal: Les Éditions ASTED Inc. 104 p.

Van House N.A. et al. 1987. *Output measures for public libraries*. 2nd ed. Chicago, Ill.: American Library Association. 99 p.

Van House, N.A., B.T. Weil and C.R. McClure. 1990. *Measuring academic library performance: a practical approach*. Chicago, Ill.: Association of College and research Libraries, American Library Association. 182 p.

Van House, N.A. and T.A. Childers. 1993. *The public library effectiveness study: the complete report*. Chicago, Ill.: American Library Association. 99 p.

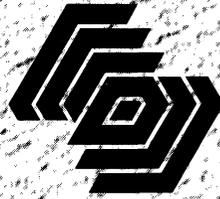
Voyer, Pierre. 1994. *Tableaux de bord de gestion: l'élaboration d'un support informationnel pour le suivi et le reportage des indicateurs de performance*. Sainte-Foy, (Québec): Presses de l'Université du Québec. 334 p.

Walter, V. A. 1992. Output measures for public library services to children: a manual of standardised procedures. Chicago, Ill.: American Library Association. 129 p.

Watson, Richard T. et al. 1993. User satisfaction and service quality of the IS department: closing the gaps. *Journal of Information Technology* (December): 257-265.

West Virginia Public Library. 1992. *Working Standards Manual: Guidelines to excellence*. [Charleston, WV]: West Virginia Library Association, Public Library Division. 67 p., A-I-A-III, B-I-B-III, C-I-C-IV.

White, Marilyn Domas and Eileen G. Abels. 1995. Measuring service quality in special libraries: Lessons from service marketing. *Special Libraries* (Winter): 36-45.



DOCUMENTENSA

Ingénierie documentaire
Document Engineering

EdiBase Windows

La suite logique

Documensa annonce la suite logique de son populaire EdiBase Dos

- Compatibilité entière avec les données EdiBase DOS
- Interface conviviale sous Windows 3.1 et Windows 95
- Consultation des bases de textes en mode réseau

EdiBase Windows est le premier logiciel d'une famille de produits qui permettra à notre clientèle de migrer leurs fonds documentaires vers des modes de diffusion multi support variés tels que:

- Le CD-ROM
- Les Intranets
- L'Internet
- Les publications imprimées

Surveillez nos prochains séminaires ou contactez-nous pour obtenir l'horaire

DOCUMENTENSA

L'ingénierie documentaire en action

tél: 514.524.7722

tlc: 514.524.5441

email: documen@cam.org

Web: <http://www.cam.org/~documen>