

# Les indicateurs de qualité pour les bibliothèques nationales

## ROSWITHA POLL

pollr@univ-muenster.de

*Roswitha Poll est présidente du comité technique ISO/TC 46/SC 8 « Qualité – Statistiques et évaluation de la performance ». Elle a participé à la section « Statistics and Evaluation » de l'IFLA et fut directrice de la bibliothèque universitaire de Munster de 1987 à 2004. Son travail porte sur l'évaluation et la mesure de qualité des services des bibliothèques. En 2007, elle a publié avec Peter te Boekhorst la seconde édition du manuel Measuring Quality : Performance Measurement in Libraries (IFLA Publications Series 12, Munich : K.G. Saur).*

Les bibliothèques ont développé diverses techniques pour évaluer leur efficacité, leur efficacité et leur impact :

- les statistiques sur les données entrantes et sortantes (input/output) ;
- les audits de différents types ;
- les études de public interrogeant les types d'usages en bibliothèque et/ou la satisfaction des usagers ;
- les indicateurs de qualité ou de performance ;
- les méthodes pour évaluer l'influence ou l'impact des bibliothèques.

Assez souvent, les bibliothèques nationales diffèrent de l'ensemble des autres bibliothèques par les tâches qu'elles assurent, leurs publics et leurs activités, et nécessitent de ce fait des méthodes d'évaluation spécialement conçues pour elles et adaptées à leur rôle. Cet article décrit les recommandations données dans les normes et les rapports de l'ISO en matière d'évaluation des bibliothèques nationales :

### En matière de statistiques

La norme ISO 2789 « Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques » a été publiée pour la première fois en 1974. La cinquième édition révisée a été publiée récemment<sup>1</sup>. Dès le début, la norme visait à inclure tous les types

de bibliothèque dans ses définitions et ses procédures de collecte des données, de sorte que les caractéristiques que les bibliothèques nationales partagent avec d'autres bibliothèques étaient couvertes. Mais les tâches spécifiques aux bibliothèques nationales n'ont véritablement été intégrées que dans la nouvelle édition.

### En matière d'indicateurs de qualité

La norme ISO 11620 « Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques<sup>2</sup> » a été initialement publiée en anglais en 1998. La publication de la troisième édition révisée est prévue pour la fin 2013. De la même manière que la norme sur les statistiques évoquée précédemment, ISO 11620 ne traite pas des tâches spécifiques aux bibliothèques nationales<sup>3</sup>. En conséquence, en 2009 la norme a été complétée par un rapport technique traitant spécifiquement des bibliothèques nationales (TR 28118). La nouvelle édition de la norme ISO 11620 intégrera un certain nombre d'indicateurs qui ont été traités dans ce rapport.

2. La version anglaise de 2008 est disponible en ligne : [www.iso.org/iso/catalogue\\_detail.htm?csnumber=37853](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=37853)

La version française date de 2008 : NF ISO 11620 Octobre 2008. [www.boutique.afnor.org/norme/nf-iso-11620/information-et-documentation-indicateurs-de-performance-des-bibliotheques/article/727249/fa138175](http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-iso-11620/information-et-documentation-indicateurs-de-performance-des-bibliotheques/article/727249/fa138175)

3. ISO/TR 28118: 2009, Information and documentation – Performance indicators for national libraries. En français : Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques nationales.

1. ISO 2789:2013(en) Information and documentation – International library statistics. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:2789:ed-5:v1:en>

En français, il s'agit de ISO 2789:2013 Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques.

Toutes les normes et rapports évoqués ici sont issus des travaux du sous-comité 8 « Qualité – Statistiques et évaluation de la performance » au sein du Comité technique ISO 46 information et documentation<sup>4</sup>.

## La mission et les tâches spécifiques des bibliothèques nationales

Le rapport technique ISO/TR 28118:2009<sup>5</sup> résume les missions des bibliothèques nationales de la façon suivante : « *Elles collectent et conservent le patrimoine documentaire national, elles fournissent et assurent l'accès permanent à la connaissance et à la culture du passé et du présent. Elles développent des services centraux et jouent un rôle moteur dans le secteur des bibliothèques et de l'information.* »

Cette mission générale, souvent définie dans la loi, est précisée pour ce qui concerne les divers domaines de compétence des bibliothèques nationales :

- collecter et décrire les collections nationales;
- garantir l'accès à ces collections;
- préserver ces collections;
- valoriser ce patrimoine national;
- coopérer avec d'autres institutions;
- gérer de façon efficace et efficiente tous les services.

Le rapport technique propose en complément les fonctions suivantes assurées par un certain nombre de bibliothèques nationales :

- organiser un centre de formation en bibliothéconomie;
- animer un lieu de débat national sur les programmes et projets internationaux;

4. NDT : on trouvera une description de ce comité à l'adresse suivante : [www.iso.org/iso/fr/standards\\_development/technical\\_committees/other\\_bodies/iso\\_technical\\_committee.htm?commid=48826](http://www.iso.org/iso/fr/standards_development/technical_committees/other_bodies/iso_technical_committee.htm?commid=48826)

NDLR : on notera que la présidente de ce sous-comité jusqu'à la fin l'année 2013 est l'auteur de cet article.

5. NDT : rapport ISO/TR 28118:2009 Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques nationales.

– fournir des services centralisés aux bibliothèques, comme par exemple des catalogues collectifs ou des services centraux pour la numérisation;

– fournir des statistiques nationales sur les bibliothèques.

## Indicateurs de qualité communs à toutes les bibliothèques

Un certain nombre de critères de base décrivent la qualité de toutes les bibliothèques, quel que soit leur type, dans les domaines suivants :

– *mesure de l'« orientation usagers »* : la bibliothèque fournit des produits et des services qui répondent aux besoins de la population à desservir;

– *mesure de l'exactitude, de la fiabilité, de la rapidité* : les services sont fournis de façon persistante, correcte et fiable, dans un délai approprié (pas forcément le plus rapidement possible);

– *mesure de l'accessibilité* : accès facile et permanent aux services de la bibliothèque (par exemple plages horaires appropriées; collections en état stable);

– *mesure de la compétence, de la serviabilité* : personnel bien formé, accueillant et réceptif, doté de réelles qualités de communication;

– *mesure de la rentabilité* : bonne organisation des processus dans la bibliothèque; services produits avec un minimum de ressources.

Les indicateurs de performance relatifs à ces questions ont été testés et « normalisés » depuis plusieurs décennies; la prochaine édition d'ISO 11620 présentera 42 indicateurs. Tous ne seront pas adaptés aux bibliothèques nationales. Par exemple, 8 indicateurs calculent le résultat « par habitant », c'est-à-dire rapporté à la population à desservir. Les bibliothèques nationales ne desservent pas un public bien défini, tels que les membres d'une université ou les habitants d'une commune, mais offrent leurs services à toute la communauté nationale et internationale. Quelques autres indicateurs sont basés sur l'idée que toute

la collection d'une bibliothèque devrait être fortement utilisée – concept adapté aux bibliothèques de lecture publique, mais ni aux bibliothèques de recherche, ni aux bibliothèques nationales.

Néanmoins, plusieurs de ces indicateurs généraux peuvent être raisonnablement appliqués au cas des bibliothèques nationales et ont donc été également décrits dans le rapport technique 28118. Cependant, dans plusieurs cas, ils ont dû être adaptés aux conditions particulières que l'on trouve dans les bibliothèques nationales.

C'est le cas en particulier des indicateurs qui concernent la précision et la rapidité des processus :

– exactitude du rangement en rayons;

– taux de réponse correcte (dans les services de référence);

– temps médian de traitement des documents;

– temps médian de recherche d'un document en magasin;

– délai du prêt interbibliothèque;

– délai des demandes de renseignement (service de référence).

Un autre groupe d'indicateurs plus généraux évalue la rentabilité des services rendus :

– coût par téléchargement de ressource électronique;

– coûts en personnel par prêt;

– coûts en personnel par titre catalogué;

– productivité du personnel pour le traitement d'un document;

– productivité du personnel pour les fonctions de prêt et la mise à disposition des documents.

Exemples d'indicateurs relatifs au potentiel de développement des bibliothèques :

– nombre d'heures de formation suivies dans un programme officiel rapporté au nombre total de collaborateurs;

– pourcentage des moyens de la bibliothèque reçus via des programmes de subventions ou des ressources propres.

## Collecter et décrire le patrimoine documentaire national

### La fonction

Les bibliothèques nationales se sont vu confier la mission de rassembler « les collections patrimoniales nationales ». Dans le sens du rapport de l'ISO, cela recouvre :

1. La production éditoriale nationale, à savoir tous les documents dans tous les formats publiés dans le pays, habituellement acquis par l'intermédiaire du dépôt légal ;

2. Le patrimoine national sous forme de manuscrits, documents archivistiques, cartographiques, musique imprimée, images, photographies et documents audiovisuels ;

3. Les publications étrangères dans la ou les langue(s) nationale(s) et/ou au sujet du pays (un périmètre documentaire qui existe dans la plupart des bibliothèques nationales).

Depuis la fin des années 1990, les bibliothèques nationales ont également commencé à rassembler les sites Web portant le nom de domaine du pays concerné. L'archivage du Web peut être défini comme la sélection et la capture des ressources internet, leur stockage dans des archives du Web, leur préservation et la gestion d'un accès durable à ces archives ainsi constituées. Cette tâche peut être considérée comme une extension du dépôt légal pour les matériaux analogues.

Habituellement, les bibliothèques nationales produisent la bibliographie nationale, c'est-à-dire qu'elles publient les données issues du catalogue de leurs collections nationales.

En plus des collections patrimoniales nationales, la plupart des bibliothèques nationales détiennent une large collection de publications étrangères. Cette mission est moins bien définie, et la politique de constitution de ces collections est généralement limitée à la littérature scientifique, particulièrement en sciences humaines et sociales.

### Les indicateurs de qualité

Les collections sont généralement considérées comme de bonnes collections si elles répondent aux besoins des usagers de la bibliothèque. Compte tenu du fait que les bibliothèques nationales ne collectent des collections ni pour une population spécifique ni seulement pour la période actuelle, d'autres critères doivent alors être employés.

Pour la qualité des collections nationales, on peut retenir les critères suivants :

#### Complétude

Les documents devraient être collectés de façon aussi exhaustive que possible ; les exemptions au dépôt légal comme celles qui concernent les prospectus ou les indicateurs d'horaires doivent être fixées par des règlements juridiques.

#### Rapidité

Les documents devraient être acquis et catalogués dès que possible après publication.

La collection des publications étrangères peut, comme dans d'autres bibliothèques, être évaluée en fonction de sa consultation.

Il n'est pas facile d'évaluer la couverture de la production nationale. Le rapport technique définit deux indicateurs de qualité sur cette question :

- *Pourcentage des publications nationales acquises par la bibliothèque nationale*

L'indicateur est calculé séparément selon qu'il s'agisse de publications commerciales ou non.

Pour identifier les publications commerciales des trois dernières années, des catalogues d'éditeurs ou un fichier central des éditeurs pourront être consultés. Les titres sont alors comparés à la collection de la bibliothèque nationale.

Pour les publications non commerciales, il est recommandé de rechercher un échantillon aléatoire de catalogues et de bibliographies (par exemple des catalogues de publications officielles de certaines organisations, des catalogues de différents

organismes non commerciaux, des bibliographies régionales) des trois dernières années. De telles données ne seront pas complètes mais suffisantes pour établir un pourcentage approximatif des publications non commerciales rassemblées par la bibliothèque nationale.

- *Pourcentage des titres de la production éditoriale nationale qui sont demandés et présents dans la collection*

Cet indicateur complète celui décrit précédemment. Il prend en compte les demandes entrantes pour les publications nationales (prêt, prêt interbibliothèque ou fourniture de documents) et mesure si les titres sont bien dans la collection.

Pour évaluer le temps nécessaire à l'acquisition et au catalogage des publications nationales, la bibliographie nationale pourra être consultée :

- *Pourcentage de nouvelles entrées dans la bibliographie nationale*

Parmi les entrées réalisées dans l'année, on compte les publications des deux dernières années afin de mesurer si les documents sont enregistrés peu de temps après leur publication.

## Préserver les collections patrimoniales nationales

### La fonction

Les bibliothèques nationales doivent préserver leurs collections pour l'avenir et les conserver dans un état qui permettra de continuer à les consulter dans le futur. Ceci implique de les stocker d'une manière sûre et de restaurer les documents qui ont été endommagés.

### Les indicateurs de qualité

La conservation est cruciale non seulement pour les bibliothèques nationales, mais pour toutes les bibliothèques détenant des collections rares. La norme ISO 11620 n'avait pas intégré ce sujet au moment où le rap-

port technique 2818 a été rédigé. Des indicateurs ont donc été adaptés des méthodes décrites dans un rapport de recherche britannique<sup>6</sup> ainsi que des exemples issus de la bibliothèque d'État de Bavière qui a coopéré au groupe de travail :

- *Pourcentage de la collection en état stable*  
« Stable » dans cet indicateur signifie « approprié à l'usage », c'est-à-dire que les documents peuvent être consultés sans risque de dommages. Cet état est évalué à partir d'un échantillon aléatoire de 400 documents.
- *Pourcentage de l'ensemble des documents ayant besoin d'un traitement de conservation/restauration en ayant effectivement reçu*  
Dans cet indicateur, la conservation/restauration est limitée au traitement des documents rares et implique des techniques de traitement manuel ; la conservation de masse (désacidification) est exclue.
- *Pourcentage de la collection entreposée dans un environnement approprié*  
L'environnement approprié est défini par la température, l'humidité relative (%HR), la lumière et la qualité de l'air<sup>7</sup> appropriées.

## Promotion des collections patrimoniales nationales

### La fonction

Les documents des collections nationales devraient être facilement localisables sur le Web, soit par les notices de son catalogue, soit en version numérisée.

Une meilleure connaissance du patrimoine documentaire national

6. Alison Walker et Julia Foster, *Knowing the need. A report on the emerging picture of preservation need in libraries and archives in the UK*, ed. by Mary Feeney, National Preservation Office, 2006.

7. ISO11799:2003, Information et documentation – Prescriptions pour le stockage des documents d'archives et de bibliothèques.

peut être favorisée par l'organisation d'événements et en particulier d'expositions.

### Les indicateurs de qualité

La première étape de la promotion des documents des collections patrimoniales nationales consiste à assurer la présence de leurs notices descriptives dans des catalogues présents sur le Web où des recherches pourront permettre leur localisation :

- *Pourcentage des documents rares accessibles via des catalogues présents sur le Web*  
Cet indicateur compte au titre des matériaux rares les incunables, les manuscrits et les livres édités avant 1800. Ces collections ne sont parfois pas encore entièrement cataloguées, ou les données de catalogage sont seulement recherchables par l'intermédiaire d'outils de recherche imprimés, de fiches ou d'inventaires manuscrits.

La façon la plus efficace de valoriser les collections nationales est probablement leur numérisation. La numérisation a souvent un double objectif : rendre les collections du patrimoine culturel universellement disponibles et préserver le document original en offrant un substitut numérique pour la consultation.

Comme la norme ISO 11620 ne contient pas d'indicateurs de performance relatifs à la numérisation, de nouveaux indicateurs ont dû être développés dans le rapport technique. Les indicateurs considèrent d'abord la collection dans son entier, puis les collections spécialisées, et pour finir les usages des documents numérisés :

- *Nombre de documents numérisés pour 1 000 titres de la collection*  
Les décomptes incluent la numérisation pour la conservation ainsi que la numérisation de masse.
- *Pourcentage des documents numérisés par collection spécialisée*  
Les collections spécialisées, dans cet indicateur, sont caractérisées par leur format (par exemple les documents en feuilles, les photographies)

ou par un sujet commun (par exemple celles qui concernent des personnes ou des événements historiques). La valeur de telles collections augmente considérablement si un pourcentage élevé des documents a été numérisé.

- *Nombre d'unités téléchargées par document numérisé*  
Cet indicateur cherche à évaluer si la bibliothèque a numérisé des documents appropriés aux intérêts des chercheurs ou du grand public.

Valoriser les collections au moyen d'expositions, de conférences ou d'autres manifestations culturelles est une activité fréquente dans les bibliothèques. L'indicateur dans le rapport technique (A.4.4) mesure la fréquentation de tels événements, mais exclut les visites virtuelles aux expositions en ligne. Ce dernier point devrait être modifié. Les bibliothèques nationales ont un rôle important dans la culture de leur pays et au-delà, et des événements qui se déroulent localement sont complétés par des événements sur le Web qui touchent un public beaucoup plus large.

## Engagement dans la coopération et les projets

### La fonction

Les bibliothèques nationales prennent souvent la tête de la coopération nationale et internationale des bibliothèques, particulièrement dans les projets de grande envergure, comme par exemple la normalisation, la numérisation ou les catalogues collectifs. Elles sont également fréquemment engagées dans les associations et les projets avec d'autres établissements issus du monde des archives et des musées, des sociétés littéraires ou historiques, ou des centres de recherche.

### Les indicateurs de qualité

Encourager la coopération nationale et internationale est généralement considéré comme une fonction relevant particulièrement des biblio-

thèques nationales. La mesure de cette fonction est évaluée par l'indicateur suivant :

- *Pourcentage du personnel impliqué dans la coopération nationale et internationale et dans les projets*

Le pourcentage est calculé par le temps passé par rapport à une période de référence.

## Une nouvelle fonction : l'archivage du Web

### La fonction

Depuis plus d'une décennie, les bibliothèques nationales ont commencé « à archiver » le Web, c'est-à-dire à sélectionner, rassembler et stocker des publications et des sites Web faisant partie de leur nom de domaine national. Cette nouvelle fonction est considérée comme liée au dépôt légal traditionnel et comprend des objectifs similaires :

- rassembler et préserver le contenu du Web en tant qu'élément du patrimoine culturel;
- organiser l'accès permanent aux archives du Web pour les besoins de la recherche et à titre d'information générale.

### Les indicateurs de qualité

Afin d'identifier des méthodes pour évaluer la quantité et la qualité des archives du Web, le comité technique ISO TC 46 SC 8 a lancé un nouveau projet afin de préparer la rédaction d'un rapport technique distinct sur cette question particulière<sup>8</sup>. Le rapport technique normalise la terminologie et les statistiques en la matière et propose des indicateurs éprouvés pour l'évaluation de la qualité de l'archivage du Web. Les membres du groupe de travail de l'ISO sont issus de bibliothèques nationales et d'une

8. ISO/TR 14873:2013, Information et documentation – Publications statistiques et qualitatives pour l'archivage électronique du Web.

bibliothèque de recherche importante, la plupart d'entre elles ont une longue expérience de l'archivage du Web. Les versions de travail de ce rapport ont été également discutées au sein de l'IIPC, le Consortium international pour la préservation de l'internet.

Les critères de qualité suivants ont été proposés pour les activités d'archivage du Web et le produit « archives du Web » :

**Périmètre de l'activité** : habituellement, la collecte complète du domaine national. C'est bien plus difficile encore à évaluer que pour le dépôt légal traditionnel.

Les indicateurs sont :

- *Pourcentage du périmètre effectivement collecté*
- *Pourcentage de demandes d'autorisation accordées par les détenteurs de droits*

Le deuxième indicateur est recommandé pour les collectes soumises à permission dans les cas où les bibliothèques ne bénéficient pas d'une autorisation légale pour collecter le Web.

**Les options de recherche** permises par la structuration et l'indexation de la collection. La possibilité de recherche en texte intégral et le nombre de ressources cataloguées augmentent considérablement l'accessibilité des ressources.

- *Pourcentage des ressources indexées en texte intégral*
- *Pourcentage des ressources cataloguées*

### Conservation des contenus d'archives

La conservation à long terme étant un critère déterminant pour la qualité des archives du Web, plusieurs indicateurs ont été choisis en la matière.

- *Pourcentage des ressources disposant au moins d'une répllication*
- *Pourcentage des ressources perdues ou détériorées*
- *Pourcentage des ressources dans un format de fichier identifié*
- *Pourcentage des ressources dont le format dispose d'une stratégie de conservation définie*
- *Pourcentage des ressources dont l'absence de virus informatique a été vérifiée*

### Accessibilité des archives

L'accessibilité des ressources contenues dans les archives du Web est mesurée par les indicateurs suivants :

- *Pourcentage des ressources accessibles aux utilisateurs*

L'indicateur mesure la disponibilité en ligne et sur place.

- *Pourcentage annuel des ressources consultées par les utilisateurs*

L'indicateur compte le nombre des noms de domaine pour lesquels au moins une page a été vue.

- *Pourcentage des visites de la bibliothèque comprenant une visite aux archives du Web*

L'indicateur se rapporte à toutes les visites de la bibliothèque (visites physiques et virtuelles).

### Rentabilité de l'archivage du Web

Les indicateurs mesurent les coûts totaux induits par cette activité et l'allocation des ressources en personnel.

- *Coûts par URL collectée*

L'indicateur compare le coût total de l'archivage du Web au nombre d'URL collectées.

- *Pourcentage du nombre total d'agents de la bibliothèque impliqués dans l'archivage du Web*

Le pourcentage du temps de travail du personnel est calculé par auto-déclaration ou bien est calculé par le temps passé par rapport à une période de référence.

Afin de pouvoir montrer l'importance des archives du Web pour les générations futures, un des indicateurs évalue la part des archives du Web qui n'existe plus sur le Web actuel après une période donnée :

- *Pourcentage des ressources qui ont disparu du Web actuel au cours d'une période indiquée*

## Indicateurs d'impact ?

Les indicateurs de performance sont utilisés pour évaluer si les bibliothèques fournissent des services de qualité, de manière efficace et efficiente, mais ils ne peuvent pas démontrer si des services de haute qualité donnent les résultats escomptés pour une bibliothèque en particulier : un impact positif sur ses usagers et son environnement. Aujourd'hui,

on demande que les établissements publics puissent évaluer ce type d'impact. En conséquence, les bibliothèques ont développé et testé des méthodes afin de démontrer et de prouver leur valeur, leur impact ou les résultats induits par leur existence sur les usagers et la société.

Le comité technique ISO TC 46 SC 8 a pris en compte cette question en 2010 et a développé une norme internationale : la norme ISO 16439 « Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques<sup>9</sup> ». Sa publication est prévue pour le début 2014. Le groupe de travail international a examiné des projets menés à travers le monde et a identifié un certain nombre de méthodes variées pour mesurer l'impact de la bibliothèque. Les données utilisées vont des simples statistiques et des issues de tests et de l'observation des utilisateurs aux analyses d'entretiens et d'enquêtes.

La norme ISO 16439 est conçue pour tous les types de bibliothèque et les bibliothèques nationales peuvent reprendre la plupart des méthodes qui y sont décrites. Les bibliothèques nationales desservent différents groupes d'usagers : usagers distants dans le monde entier, éditeurs, d'autres bibliothèques utilisatrices de leurs services, et visiteurs physiques. L'impact des bibliothèques nationales sera probablement moins visible de façon directe sur les usagers qu'elles desservent que par son influence indirecte sur la société.

Ce que les bibliothèques nationales devraient essayer de mesurer concernant leur impact est par exemple :

- si, et de quelle manière, l'existence des collections patrimoniales nationales soutient la recherche, l'enseignement et l'éducation ;
- si les services de la bibliothèque nationale sont vecteurs de rayonnement de la vie culturelle et de l'identité nationales ;
- si la bibliothèque nationale aide d'autres bibliothèques à gagner du temps et à améliorer leurs services ;

- l'importance que le public attribue aux collections du patrimoine national.

Les méthodes d'évaluation peuvent être, d'une part, des entretiens ou des enquêtes larges s'enquérant de l'opinion générale sur la valeur de la bibliothèque nationale. D'autre part, la bibliothèque peut s'adresser à ses usagers actuels (chercheurs, professeurs, étudiants, etc.) et les interroger sur ce qu'ils pensent personnellement des avantages qu'ils retirent de la fréquentation de la bibliothèque nationale. Les éditeurs, les bibliothèques et d'autres établissements coopérant avec la bibliothèque nationale peuvent être invités à décrire le bénéfice qu'ils tirent de cette coopération.

En s'assurant de la valeur des bibliothèques nationales, il sera particulièrement intéressant de poser des questions sur d'éventuelles solutions de remplacement : que feriez-vous si cette bibliothèque n'existait pas ?

Un point particulier de l'évaluation des impacts concerne la valeur économique, c'est-à-dire la valeur de la bibliothèque exprimée en termes financiers. Cela peut être important pour les bibliothèques nationales au moment où elles défendent leur budget. Afin de calculer la valeur financière des avantages induits par la bibliothèque, les usagers (et les non-usagers) sont invités à estimer la valeur monétaire de la bibliothèque ou d'un service de la bibliothèque (par exemple le prêt) pour eux ou pour la société en général. Les méthodes pour y parvenir vont de l'utilisation des questionnaires simples à l'évaluation contingente<sup>10</sup>.

Quelle que soit la méthode que choisit la bibliothèque pour évaluer sa performance et son impact général, la valeur informative des résultats sera considérablement augmentée par la comparaison avec d'autres

bibliothèques de type et de missions comparables. Les normes de l'ISO, en normalisant des définitions et des procédures de collecte de données, rendent une telle comparaison possible. ●

Septembre 2013

9. ISO/DIS 16439 : Methods and procedures for assessing the impact of libraries. En ligne : [www.iso.org/iso/catalogue\\_detail.htm?csnumber=56756](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=56756)

10. Carolin Pung, Ann Clarke et Laurie Patten, « Measuring the economic impact of the British Library », *New Review of Academic Librarianship*, 10, 1, 2004, p. 79-102.  
- Roxanne Missingham, « Libraries and economic value : a review of recent literature », *Performance Measurement and Metrics*, 6, 3, 2005, p. 142-158.