



## Quels critères pour évaluer un service ?

La littérature récence nombreux façon de mesurer les activités d'une bibliothèque. Au-delà de la simple prise de statistiques d'activités opérationnelles, plusieurs auteurs soulignent l'importance d'instaurer les indicateurs de performance et de mettre en avant la valeur et l'impact des services rendus.

Au fil de nos lectures et découvertes, nous avons compilé les données présentées dans les cinq tableaux suivants:

- 1) diverses unités de mesure
- 2) principales normes existantes
- 3) exemples de mise en pratique
- 4) Benchmark
- 5) quelques outils de collecte recensés

Ces résultats sont issus des recherches exploratoires, non structurées ainsi que des connaissances tacites du personnel des bibliothèques.

Une section de références est disponible à la fin du document. Le lecteur est invité de consulter cette section tout au long de ce document.



Tableau 1: Diverses unités de mesure

Description	Activités (mesure quantitative)	Indicateurs de performance		
		Valeur de la bibliothèque et Retour sur l'investissement	Impact	Orientations stratégiques
<b>Exemples</b>	Statistiques remis au MSSS (nombre de recherches, de prêts et des prêts entre bibliothèques)  Nombre de visites  Nombre de clics sur un site Web  Nombre de recherches dans les bases de	Sondages qualitatifs sur la satisfaction d'usagers  Questionnaires administrés à la suite d'une formation ou d'un service rendu (ex. CHUM, CUSM)  Voir la section "Références" <ul style="list-style-type: none"> <li>Marshall JG et al. dans</li> </ul>	Impact académique et sociétal (ex. contribution à la réussite des étudiants, à la littératie en santé, amélioration des compétences informationnelles, etc.)  Impact clinique (ex. diminution de temps d'hospitalisation, diminution des réadmissions, etc.)  Impact pour la recherche et les UETMISSS (ex. Accès aux	Plan stratégique du CHU de Québec <a href="https://bibliotheque.chudequebec.ca/a-propos">https://bibliotheque.chudequebec.ca/a-propos</a>  Présentation d'Audrey Attia. CIUSSS du Centre-Sud de l'Île-de-Montréal/IUGM <a href="http://asted.ca/wp-content/uploads/2016/12/Repenser-son-offre-de-services-Audrey-Attia.pdf">http://asted.ca/wp-content/uploads/2016/12/Repenser-son-offre-de-services-Audrey-Attia.pdf</a>  McMaster. Voir l'onglet "Scorecard" <a href="https://library.mcmaster.ca/about/mission-and-vision">https://library.mcmaster.ca/about/mission-and-vision</a>

<p>données informatisées</p> <p>Coût des services (collections, espaces, personnel, etc.)</p> <p>...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Worth every cent and more:</li> <li>• Livre blanc de l'Association française de normalisation</li> </ul>	<p>articles scientifiques, contribution à la rédaction des revues systématiques, etc.)</p> <p>Voir l'étude de Marshall JG et al. Et le Livre blanc de l'Association française de normalisation dans la section "Références"</p>	
--	---	---	--

## Tableau 2: Normes

Nom de la norme	Description
ISO 11620:2014(fr) Indicateurs de performance des bibliothèques <a href="https://www.iso.org/fr/standard/56755.html">https://www.iso.org/fr/standard/56755.html</a>  Version 2008 disponible à l'Université Laval <a href="http://ariane.ulaval.ca/cgi-bin/recherche.cgi?qu=a1803851">http://ariane.ulaval.ca/cgi-bin/recherche.cgi?qu=a1803851</a>	Cette norme s'applique à tous les types de bibliothèques. Néanmoins, les indicateurs de performance ne sont pas tous applicables à toutes les bibliothèques. Les indicateurs de performance peuvent être utilisés pour effectuer des comparaisons dans le temps, au sein d'une même bibliothèque. Ils peuvent également être employés pour faire des comparaisons entre bibliothèques, mais il faut alors procéder avec prudence. Les comparaisons entre bibliothèques doivent tenir compte de toutes les différences entre les spécificités administratives et autres caractéristiques des bibliothèques, et doivent s'appuyer sur une bonne compréhension des indicateurs utilisés et des limites posées, ainsi que sur une interprétation prudente des données.
ISO 16439:2014 Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques  <a href="https://www.iso.org/fr/standard/56756.html">https://www.iso.org/fr/standard/56756.html</a>	Cette norme fournit un guide pour outiller les décideurs pour évaluer l'impact et la valeur d'une bibliothèque sur les individus, les institutions et la société. Elle s'applique à tous les types de bibliothèques. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour répondre à des objectifs de planification stratégique et gérer la qualité à l'interne d'une bibliothèque.</li> <li>• Pour faciliter la comparaison de l'impact d'une bibliothèque dans le temps et entre bibliothèques du même type et ayant la même mission.</li> <li>• Pour promouvoir le rôle et la valeur d'une bibliothèque dans l'apprentissage, la recherche, l'éducation, la culture et la vie économique.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour appuyer les décisions politiques au niveau des services et des objectifs stratégiques d'une bibliothèque.</li> </ul>
<p>ISO 2789:2013 Statistiques internationales de bibliothèques <a href="https://www.iso.org/fr/standard/60680.html">https://www.iso.org/fr/standard/60680.html</a></p>	<p>Cette norme fournit des règles à la communauté des bibliothèques et des services d'information pour la collecte et la présentation de statistiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en vue de l'établissement de synthèses sur le plan international;</li> <li>• pour assurer la conformité entre pays de mesures statistiques fréquemment utilisées par les gestionnaires de bibliothèques sans pour autant servir à l'établissement de synthèses internationales;</li> <li>• pour encourager une bonne pratique des statistiques dans la gestion des bibliothèques et des services d'information.</li> </ul>
<p>Normes pour les bibliothèques et les services d'information au sein des établissements de soins de santé au Canada – 2020. Association des bibliothèques de santé du Canada (ABSC/CHLA) <a href="https://www.chla-absc.ca/docs/CHLA_Standards_2020_FINAL_accepted_site_web_Dec_14_2020.pdf">https://www.chla-absc.ca/docs/CHLA_Standards_2020_FINAL_accepted_site_web_Dec_14_2020.pdf</a></p>	<p>Révision des normes de 2006, à partir des normes 2007 révisées de la Medical Library Association (MLA). Le nombre de normes passe à douze. Adaptation élaborée en partenariat avec la Health Science Information Consortium of Toronto (HSICT).</p>
<p>Standards for hospital libraries 2007: Hospital Libraries Section Standards Committee. (2008). Journal of the Medical Library Association : JMLA, 96(2), 162-169. doi: 10.3163/1536-5050.96.2.162</p>	<p>Les normes ont été révisées plusieurs fois à la Medical Library Association (MLA) : 2002, 2005, 2007. Onze normes sont maintenant en vigueur.</p> <p>Ces normes ont été développées pour guider les administrateurs, les bibliothécaires et les agences d'accréditation afin de s'assurer que les hôpitaux aient accès aux ressources et soient en mesure d'offrir les services adéquats afin de</p>

<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2268237/pdf/i1536-5050-096-02-0162.pdf">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2268237/pdf/i1536-5050-096-02-0162.pdf</a>	fournir l'information basée sur les connaissances (knowledge-based information (KBI)) requise.
Agrément Canada (Norme de leadership)	« Le personnel d'encadrement de l'organisme offre au personnel et aux prestataires de services l'accès en temps opportun à des données fondées sur la recherche et de l'information fondée sur les pratiques exemplaires et les meilleures pratiques » (critère 11.5)

### Tableau 3: Exemples de mise en pratique

Nom de la bibliothèque	Résumé
McMaster University	<p>Initiatives stratégiques 2019/2020 : vingt objectifs définis. S'arrime à leur plan stratégique <a href="https://drive.google.com/file/d/0B2p2MCEoZE_remdKdGxlb3M1VkU/view">https://drive.google.com/file/d/0B2p2MCEoZE_remdKdGxlb3M1VkU/view</a></p> <p>Scorecard présenté - pour le suivi de l'atteinte des objectifs <a href="https://library.mcmaster.ca/about/mission-and-vision">https://library.mcmaster.ca/about/mission-and-vision</a></p>
NHS. Library and Knowledge Services. What are you measuring for whom?	<p>Disponible à : <a href="http://kfh.libraryservices.nhs.uk/value-and-impact-toolkit/what-are-you-measuring-for-whom/">http://kfh.libraryservices.nhs.uk/value-and-impact-toolkit/what-are-you-measuring-for-whom/</a></p> <p><i>Tableau synthèse des possibles mesures à compiler pour les différentes parties prenantes classés selon l'intérêt et des résultats désirées.</i></p>
Grinstead, C (2019). Multisite collaboration using REDCap to capture library data	<p>Exemple de neuf bibliothèques qui desservent 51 hôpitaux qui collectent les statistiques de façon uniforme avec l'outil (gratuit?) REDCap <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmid/31607820/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmid/31607820/</a></p> <p>Outil disponible à <a href="https://redcap.providence.org/redcap/surveys/?s=EXJYHRYXLP">https://redcap.providence.org/redcap/surveys/?s=EXJYHRYXLP</a></p>

## Tableau 4: Benchmark

Ducas, Ada. (2015). [https://guides.hsict.library.utoronto.ca/ld.php?content\\_id=18242139](https://guides.hsict.library.utoronto.ca/ld.php?content_id=18242139)  
 Results of a Survey to  
 Benchmark Canadian  
 Health Facility  
 Libraries

NHS Library Quality Assurance Framework (LQAF) England	National Health System (Angleterre). L'objectif n'est pas d'imposer les mesures standardisées au niveau national, mais bien de permettre aux gestionnaires locaux de choisir des mesures particulières qui s'appliquent à leur contexte. Ceci permet aussi d'assurer la comparaison entre les services offerts dans les bibliothèques du NHS à travers l'Angleterre. Le service de bibliothèque doit démontrer qu'il fournit un service de qualité qui répond aux besoins et aux attentes des usagers selon les normes nationales. <a href="https://www.libraryservices.nhs.uk/forlibrarystaff/lqaf/">https://www.libraryservices.nhs.uk/forlibrarystaff/lqaf/</a>
Harrison, J., Creaser, C. & Greenwood, H. 2011a. Irish Health Libraries: New Directions. Dublin: Library Association of Ireland. ISBN978-0-9548867-1-3	<a href="https://www.lenus.ie/bitstream/handle/10147/205016/HSLG_SHeLLi%20Report_2012.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://www.lenus.ie/bitstream/handle/10147/205016/HSLG_SHeLLi%20Report_2012.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a> Establishment of a body of evidence Updated standards should be adopted by DoHC and library performance against these new standards monitored by HIQA. Performance Indicators, tailored to the missions and major objectives of individual health library services, should be adopted in line with international standards. All Irish health libraries needed to collect systematic evidence of the impact of their operations in improving patient outcomes and providing cost-effective health services. Individual libraries should proactively use evidence to demonstrate the value and impact of library services to clinical managers and Chief Executives.





Worth every cent and more: An independent assessment of the return on investment of health libraries in Australia. 2013

<https://www.alia.org.au/sites/default/files/Worth-Every-Cent-and-More-FULL-REPORT.pdf>

L'étude a démontré que les hôpitaux, les services gouvernementaux, les associations et autres organisations reliées à la santé en Australie ont un retour sur investissement de 9\$ pour chaque dollar investi dans les bibliothèques de santé.



Tableau 5: Outils de collecte – exemples

Nom de l'outil	Description
<b>ULTIMA+</b>	+ Réutilisation des recherches effectuées  Référence : Ménard, Carolyne. (2019) Mieux connaître pour mieux aider : L'implantation d'un système de gestion des demandes de référence à la Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec. Présentation Congrès des professionnels de l'information. <a href="http://congrespci.com/wp-content/uploads/2019/11/Mieux-connaître-pour-mieux-aider-Carolyne-M%C3%A9nard.pdf">http://congrespci.com/wp-content/uploads/2019/11/Mieux-connaître-pour-mieux-aider-Carolyne-M%C3%A9nard.pdf</a>
<b>REDCap</b>	Gratuit? Déjà utilisé au CRCHU Partagé entre plusieurs institutions. Solution Web  Outil disponible à <a href="https://redcap.providence.org/redcap/surveys/?s=EXJYHRYXLP">https://redcap.providence.org/redcap/surveys/?s=EXJYHRYXLP</a> Voir aussi l'article de Grinstead et al. Dans la section références
<b>LibQUAL+</b>	Beaucoup utilisé par les bibliothèques universitaires. Pour milieu hospitalier : voir Nasibi-Sis, Hamed et al. Service quality assessment of hospital libraries: a libQUAL+ survey. <i>Library Philosophy and Practice (e-journal)</i> 2019:2828
<b>Survey Monkey (Sondages de satisfaction)</b>	
<b>Plateforme Hoop</b>	Utilisé au CISSS de Chaudière-Appalaches
<b>Access</b>	CHU Sainte-Justine

## Références

<p>Appleton, Leo. (2017) <i>Libraries and Key Performance Indicators: A framework for Practitioners</i> (1e édition). Chandos Publishing.</p>	<p><i>Plusieurs outils de mesure du rendement différents sont pris en compte, mais le livre se concentre principalement sur les indicateurs de performance clés (KPI) significatifs. Une boîte à outils pour toute bibliothèque, avec des exemples concrets Disponible à la BUL:</i>  <a href="https://acces.bibl.ulaval.ca/login?url=https://www.sciencedirect.com/science/book/9780081002278">https://acces.bibl.ulaval.ca/login?url=https://www.sciencedirect.com/science/book/9780081002278</a></p>
<p>Association française de normalisation (AFNOR). (2016) <i>Livre blanc: Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques?</i></p>	<p><a href="https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf">https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf</a></p> <p>Cette publication clôt le travail d'une année réalisé par les experts de la commission de normalisation en Information et Documentation dédiée à la Qualité, statistiques et évaluation des résultats, et a pour but de mettre en lumière la norme internationale ISO 16439 intitulée « Methods and procedures for assessing the impact of libraries » dont la première édition est parue en avril 2014. Cette nouvelle norme a pour objectif principal de proposer aux bibliothèques, établissements et pouvoirs publics des méthodes et des outils susceptibles de fournir une approche de l'impact qu'exercent les bibliothèques sur la société et les individus</p>
<p><b>Grinstead C, Schwartz A. Multisite collaboration using REDCap to capture library data. J Med Libr Assoc. 2019 Oct;107(4):601-602. doi:</b></p>	<p><i>Outil de collecte (gratuit?) partagé par plusieurs bibliothèques</i>  <a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmid/31607820/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/pmid/31607820/</a></p>

<p>10.5195/jmla.2019.768. Epub 2019 Oct 1. PubMed PMID: 31607820; PubMed Central PMCID: PMC6774534.</p>	<p>Outil disponible à <a href="https://redcap.providence.org/redcap/surveys/?s=EXJYHRYXLP">https://redcap.providence.org/redcap/surveys/?s=EXJYHRYXLP</a></p>
<p>       Marshall JG, Sollenberger J, Easterby-Gannett S, Morgan LK, Klem ML, Cavanaugh SK, Oliver KB, Thompson CA, Romanosky N, and Hunter S. <a href="#">The value of library and information services in patient care: results of a multisite study.</a> <i>J Med Libr Assoc.</i> 2013 January; 101(1): 38–46. doi: 10.3163/1536-5050.101.1.007     </p>	<p>Of the 16,122 survey respondents, 3/4 said that they had definitely or probably handled aspects of the patient care situation differently as a result of the information. Among the reported changes were</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• advice given to the patient (48%),</li> <li>• diagnosis (25%),</li> <li>• and choice of drugs (33%),</li> <li>• other treatment (31%), and</li> <li>• tests (23%).</li> </ul> <p>Almost all of the respondents (95%) said the information resulted in a better informed clinical decision. Respondents reported that the information allowed them to avoid the following adverse events:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patient misunderstanding of the disease (23%),</li> <li>• additional tests (19%), *</li> <li>• misdiagnosis (13%),</li> <li>• Adverse drug reactions (13%),</li> <li>• medication errors (12%), and</li> <li>• patient mortality (6%).</li> </ul> <p><a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3543128/pdf/mlab-101-01-38.pdf">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3543128/pdf/mlab-101-01-38.pdf</a></p>
<p>McGowan J, Hogg W, Campbell C, Rowan M (2008) Just-in-Time Information Improved Decision-</p>	<p><u>librarians were able to provide an effective service that had a positive impact on patient care at a reasonable cost. Librarians locate information more quickly and less expensively than clinicians.</u></p>



<p> <b>Making in Primary Care: A Randomized Controlled Trial.</b>  <b>PLOS ONE 3(11): e3785.</b>  <a href="https://doi.org/10.1371/journal.pone.0003785">https://doi.org/10.1371/journal.pone.0003785</a> </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Over 80% of the participants indicate that the information provided was relevant and had a positive impact on both their decision-making and the care provided.</li> <li>• Librarians provided responses to questions more quickly than health professionals (13.68 minutes/question compared to 20.29).</li> <li>• Average salary cost per search far lower for librarians (\$7.15 for librarians compared to \$20.75+ for physicians).</li> <li>• Setting: Randomized control trial of primary care providers in Ontario, Canada</li> <li>•</li> </ul> <p><a href="https://journals.plos.org/plosone/article/authors?id=10.1371/journal.pone.0003785">https://journals.plos.org/plosone/article/authors?id=10.1371/journal.pone.0003785</a></p>
<p> <i>Toitou, Cécile. Retour sur investissement... ou comment les bibliothécaires alchimistes transforment l'argent en matière grise. BBF avril 2016 : 20-29.</i> </p>	<p><a href="http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0020-002">http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0020-002</a></p>
<p>       Worth every cent and more: An independent assessment of the return on investment of health libraries in Australia. 2013     </p>	<p> <a href="https://www.alia.org.au/sites/default/files/Worth-Every-Cent-and-More-FULL-REPORT.pdf">https://www.alia.org.au/sites/default/files/Worth-Every-Cent-and-More-FULL-REPORT.pdf</a>        L'étude a démontré que les hôpitaux, les services gouvernementaux, les associations et autres organisations reliées à la santé en Australie ont un retour sur investissement de 9\$ pour chaque dollar investi dans les bibliothèques de santé.     </p>

