

أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية

بعض المفاهيم النظرية مع تعريف لتقنين ايزو 1620 | الخاص بتقييم المكتبات*

مخلوفي عابد

محافظ المكتبات الجامعية ص. ب 78

جامعة ابن خلدون - تيارت

makhloufi02@yahoo.fr

المخلص. يعد التقييم من بين الطرق التي اعتمدها أنظمة التوثيق لقياس أنشطتها و مراقبة أداءها و معرفة ما اذا كانت الخدمات التي توفرها للمستفيدين هي خدمات ذات جودة و نوعية ام غير ذلك. و لان معرفة هذه العناصر لدى المكتبيين أمر ضروري ، فانه بات من الضروري تبني طرق التقييم و تطبيقها على أكثر من مستوى. و قد توفر لدى الهيئات المختصة مجموعة من الأعمال التي ضببطت مجموعة من مؤشرات الأداء يمكن استخدامها بكل يسر في مسار النشاطات التي تقوم بها المكتبات و موازنة اداء مختلف المصالح وفق الأهداف المحددة و الوسائل المتاحة لتحقيق هذه الاهداف. و قد اخترنا إحدى التقنيات لاستيفائها لمجمل العناصر التي نحتاج اليها في عملية القياس و التقييم، و هي تقنين ايزو 1620 | بطبعتها الأولى و الأخيرة.

Abstract. The evaluation is seen as a tool adopted by documentary systems for measuring their activities, monitoring their performance, and estimate the quality of services offered to users. And since knowledge of these elements remains important for librarians, then it is necessary to adopt the methods of evaluation at all levels. It should be noted that specialized agencies have conducted studies to determine a set of performance indicators that can be used easily in the process activities performed by libraries to evaluate the performance of different services according to specific objectives. We chose one of these techniques to be together all the elements necessary for the measurement and evaluation, and this is the first and the latest version of ISO 1620.

الكلمات المفتاحية: أنظمة التوثيق، التقييم، مؤشرات الأداء، الخدمات، التقنيات، ايزو.

Keywords: Evaluation, Documents systems, Performance Indicator, services, Standard ISO 1620.

* Evaluation tools of the documentary systems: Some theoretical concepts and definition of the ISO 1620 standard for the evaluation of libraries

مقدمة

لم يعد بالإمكان اليوم إغفال التقييم l'évaluation كأداة لقياس فعالية أي نظام أو أي مؤسسة مهما تغيرت الأهداف التي أنشأت من أجلها. وسواء كانت مؤسسة اقتصادية ، أو اجتماعية أو تعليمية فإن قياس مجمل النشاطات التي تقوم بها يرتبط ارتباطا عضويا بالعلاقة التي تبنى ما بين أهداف المؤسسة و المستفيد من هذه الأهداف . فمتى تحقق الرضا، كانت المؤسسة قد نجحت في أداءها و العكس صحيح، ما لم يتحقق الرضا، فإن المؤسسة قصرت في مهامها.

من منطلق هذا التوجيه العام، نرى أن أنظمة التوثيق بشكل عام و المكتبات بوجه خاص معنية بهذا التقييم، بل هي أحوج إليه مما قد نتوقعه، ذلك أنها مؤسسات تسعى إلى تحقيق مفهوم الخدمة من خلال توفير حاجات المستفيد من مصادر المعلومات و التوثيق . و نرى نحن كأخصائيين في ميدان المعلومات أن أي انقطاع بين طرفي **السلسلة الوثائقية**¹،² la chaine documentaire، هو بمثابة عجز في الأداء و تقصير في فهم المستعمل من خلال عجزنا عن تحقيق حاجاته وطلباته.

إن أوجه استعمال التقييم كأداة لاختبار مدى نوعية و جودة الخدمة التي توفرها المكتبة للمستفيد كثيرة و متعددة المناهج، و يمكن القيام بالتقييم كنظرية لدراسة النواحي الكلية أو الجزئية، كما يمكن تقييم مصلحة كتعبير عن جزء معنوي للمكتبة، أو قياس فعالية خدمة معينة داخل مصلحة معينة أو المكتبة ككل. كل هذه الخيارات تعطينا الحرية في فهم النظام الوثائقي كوحدة كلية أو فهم احد أركانه.

سنحاول في دراستنا تقديم بعض النظريات التي عالجت موضوع التقييم بمفهومه العصري و الذي يستمد قواعده من أسس نظرية التسويق marketing المناجمنت le management و نظريات الجودة الشاملة théorie de la qualité totale. و في معرض هذا التقديم، يمكن إعداد خارطة طريق لإنشاء لوحة مؤشرات لقياس المكتبات الجامعية بما يتلاءم مع وظيفتها و أهدافها.

1. تعريف

قبل الشروع في التعريفات التي حددت أهداف و أدوات التقييم، ينبغي أن نراجع الظروف التي جعلت المكتبات تعتمد على التقييم كمنهاج لقياس أنشطتها و ما هي الضرورات التي أنتجت تغيير السلوك في داخل المكتبات كنتيجة لهذا التغيير.

¹ اصطلح تسمية السلسلة الوثائقية على تلك المراحل و العمليات المتسلسلة و المتتابعة في عملية اقتناء، معالجة و نشر التوثيق. و قد اعتمدت منذ نشر تقرير وينبرغ WEINBERG .

² CHAUMIER, Jacques._Travail et méthodes du/de la documentaliste, Paris : Les éditions ESF, 1980, page 12

لم يكن التقييم نظرية مستقلة بذاتها ، إنما كان الخلط قائما بين مفهوم التقييم و نظريات التسيير المكتبي³ (المناجمنت) و كان كلا المصطلحين يستعملان للإيفاء بالهدف نفسه. و كان في حالات يختلف المعنيين من مدرسة لأخرى، فعلى سبيل المثال كانت المدرسة الفرنسية تعتقد أن التسيير المكتبي Le management de la bibliothèque ما هو إلا مجرد إقامة إحصائيات و إعداد لوحات قيادة من اجل قياس نشاط خدمة معينة⁴. تغير هذا الاعتقاد بعد ظهور مصطلحات و مفاهيم جديدة: كالجودة، تسيير الجودة الشاملة و التسويق. أصبح التقييم عنصرا أساسيا في نظريات التسيير و لكن ليس هو التسيير كله.

يعرف قانون ايزو Norme ISO 11620 التقييم ك: "مدرج processus يهدف إلى تقدير فعالية، كفاية و ملائمة مصلحة أو منشأة"^{5,6}

يوجد تعريف آخر يصف التقييم ك: "تصور و استغلال أدوات تمكن من تقدير نجاح مركز توثيق، مشروع أو مصلحة بالنظر إلى الأهداف التي حددت من قبل و الوسائل التي استثمرت من اجل الوصول إلى هذه الأهداف"⁷

نستنبط من خلال هذين التعريفين أن التقييم يدخل ضمن مؤشرات تسمح بتقدير ما هو منجز من طرف المؤسسة أو المصلحة بالمقارنة مع الأدوات المحددة مسبقا. كما يمكن استعمال التقييم ليراد منها قياس النشاط "mesure de l'activité" و ذلك عن طريق جمع معطيات عامة عن خدمة معينة و ملاحظة تطورها لاحقا أو القيام بمقارنة مع مصلحة أخرى أو منشأة تجتمعان في تحقيق نفس الأهداف.

في المقابل، هناك من يرى أن التقييم لا يجب أن يقتصر على مبدأ المقارنة أو جمع معطيات لقياس النشاط بل إن المفهوم هو أوسع من هذا و يشمل دراسة تحديد "مدى قابلية الأنظمة التوثيقية على تقديم أفضل خدمة ممكنة لمستفيديها مع اخذ بعين الاعتبار مهام و أهداف هذه الأنظمة"⁸.

³ OLLENDORFF, Christine. Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique. THESE DOCTORAT. ENSAM. PARIS. 1999 page 60

⁴ انظر نفس المصدر ص 60

⁵ انظر نفس المصدر ص 62

L'évaluation selon la norme ISO 11620 Est un « Processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation»

⁶ La norme ISO 11620 est une norme éditée par l'Organisation Internationale de Normalisation connue conventionnellement par le sigle ISO qui veut dire en anglais (Internationale Standardisation Organisation). la norme 11620 est publiée en France par l'Association française de normalisation AFNOR sous la référence NF ISO 11620, avec l'Indice de classement Z 48-005.

⁷ GUENIN, Maud. Indicateurs et tableaux de bord : des outils pour réorienter la politique documentaire d'un centre de documentation, page 17

⁸ انظر نفس المصدر ص 17

تري بريجيت قيو Brigitte GUYOT أن مفهوم التقييم لم يعد يعني القياس أو عمليات حسابية comptage ، و لكن هي استراتيجية يعتمدها النظام الوثائقي في إطار أهداف واضحة المعالم يراد تحقيقها. إن وجود تعريفات للتقييم هو عنوان للتطور الذي عرفته المؤسسات الوثائقية و تغير مفهوم الخدمة لديها مع أن المبدأ الأساسي بقي كما هو. إلا انه تتوافق كل التعاريف مع تحديد أهداف كأحد معايير التقييم باعتبار أن للمؤسسة أهداف يجب حصرها و ضبطها حسب المهام المنوطة بها.

2. تطور مفهوم التقييم

إذا كان استخدام التقييم هو أداة أو مجموعة أدوات تؤدي في النهاية إلى معرفة مدى فعالية و نجاعة الخدمة المقدمة، فان المعايير التي اعتمدت فيما مضى لم تعد تلك التي تطبق الآن. و الغاية المثالية هو " **التقرب من ملائمة الوسائل المتوفرة، إشباع حاجات المستفيد و التقيد بالمهام**"⁹

لقد تغيرت نظرية التقييم بتغير الوضعية الاجتماعية لأنظمة التوثيق و تطور نظرية الإدارة و التسيير، و لقد اختلفت الرؤى حول اعتبار التقييم و المناجمنت شيء واحد باعتبار أن هذا الأخير ما هو إلا عملية جمع معطيات إحصائية و إعداد لوحات قيادة لقياس نشاط المؤسسة ككل أو جزء منها. و حين جاءت النظريات الجديدة و دخول مفاهيم جديدة كالجودة الشاملة و نظرية التسويق أصبح مفهوم التقييم شيء ضروري و أساسي و لكن ليس هو التسيير الإداري بل هو جزء منه.

كان استعمال التقييم في بدايات القرن العشرين¹⁰ يبنيني على المقارنة و التثمين، أي ان أي مؤسسة تمتلك مجموعة وثائقية كبيرة هي المؤسسة الفعالة حتى لو كان عدد زوارها قليل. كانت المكتبات تقارن فيما بينها حسب عدد الوثائق الموجودة لديها، بالإضافة إلى المجموعات النفيسة¹¹ التي كانت تجلب العلماء فتكون لها شهرة و سمعة بين مثيلاتها¹².

بعد الأربعينيات من القرن الماضي، أعيد النظر في اعتماد المجموعات الوثائقية كأساس للتقييم و القياس، فجاء مبدأ بناء علاقة بين المجموعات الوثائقية و المستعملين من خلال قياس التفاعل الموجود بينهم. فانتقلت بذلك المكتبات من مجرد هيئات فيها أرصدة وثائقية إلى مؤسسات نشطة متفاعلة باستمرار بمحيطها¹³.

⁹ نفس المصدر ص 19 (وهو راي فيرونك لاربر و فيرونك كاتيو فال)

¹⁰ OLLENDORFF Christine. __ construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique, page 60 (BROPHY 1996)

¹¹ انظر نفس المصدر ص 60

¹² انظر نفس المصدر ص 60

¹³ CULLEN 1997 cité dans OLLENDORFF Christine. __ Construction d'un diagnostic d'une bibliothèque académique, page

هكذا انتزعت المكتبات وضعها الاجتماعي، فأصبحت مؤسسات و كيانات حديثة و متطورة و مستقلة، ومن ثم وجدت نظريات التسيير طريقها في هذه الكيانات.

تبوأ المستعمل L'utilisateur مكانة مهمة في هذا النظام، بل أصبح أهم معيار للتقييم و إشباع حاجاته من المعلومات هو الهدف الأساسي و النهائي. ان جودة المجموعات الوثائقية تقاس بمدى تقبلها من طرف المستعمل . يرى برتران كالونج BERTRANT CALENGE أن مصداقية الرصيد الوثائقي ينبغي أن تثبت عن طريق الصلاحية التي يمنحها المستعمل إياه. و يرى أيضا أن أي وثيقة في المكتبة لا بد أن تكون مفيدة للجمهور.

3. أدوات التقييم : قانون ايزو 11620

رأينا أن التقييم هو مجموعة مؤشرات تطبق على نظام وثائقي لقياس نشاطه و استنباط فعاليته اخذين في عين الاعتبار الأهداف المسطرة من قبل و الوسائل المتاحة. و المؤشرات غالبا ما تكون مقننة فتشكل مرجعا للقياس.

اهتمت العديد من الهيئات الدولية بهذا الموضوع و أدرجت دراسات كثيرة حول مفهوم التقييم و تحديد مؤشرات الاداء التي تعتمدها المكتبات لقياس نشاطها و الكشف عن النقصان و مواقع الضعف. نذكر على سبيل المثال الفيدرالية العالمية للجمعيات المكتبية IFLA¹⁴ و جمعية الأمريكية للمكتبة ALA¹⁵

طورت الفيدرالية و على مدى السنين الماضية مجموعة من المؤشرات لتقييم نتائج المكتبة ، و جاءت هذه المؤشرات في شكل قانون صدر سنة 1998 موسوم قانون ايزو ISO 11620 . و صدرت الطبعة المنقحة و المطورة في سنة 2007 اخذة بعين الاعتبار الخدمات الالكترونية في المكتبات. يتشكل الهيكل الاساسي للقانون في قسمين :

القسم العام: و يحتوي على ميادين تطبيق القانون، المصادر المقننة، تعريف، معايير و اطر الوصف استخدام المؤشرات و تحيين القانون. يوجد في هذا القسم كذلك تعاريف المؤشرات، كيف نعد لوحة المؤشرات و كيف يتم استعمالها.

الملاحق: قابلة للتطور، بها قائمة المؤشرات، وصف المؤشرات و ببليوغرافيا.

صنفت المؤشرات في هذا القانون حسب 3 اركان اساسية هي : راي المستفيدين، الخدمات المقدمة و المصالح الداخلية.

¹⁴ IFLA : INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS

¹⁵ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION

الجدول 1: قائمة مؤشرات الاداء حسب ايزو 11620

مؤشر الاداء	المصالح او النشاطات المقاسة
ارضاء المستفيدين	راي المستفيدين OPINION DES SAGERS
	الخدمات المقدمة للجمهور
<ul style="list-style-type: none"> - نسبة ارتياد الجمهور - التكلفة لكل مستفيد - دخول الى المكتبة حسب الفرد الواحد للفئة المعنية - تكلفة لكل دخول للمكتبة 	✓ عموميات
<ul style="list-style-type: none"> - توفر العناوين - توفر العناوين المطلوبة - نسبة العناوين المطلوبة المتواجدة في الرصيد - إعطاء العناوين المطلوبة - الإعارة الداخلية حسب الفرد للفئة المعنية - نسبة استعمال الوثائق 	✓ توفير الوثائق
<ul style="list-style-type: none"> - متوسط آجال البحث عن الوثائق في المخزن - متوسط آجال البحث عن الوثائق في الدخول الحر 	✓ البحث عن الوثائق
<ul style="list-style-type: none"> - دورة المجموعة الوثائقية - الإعارة حسب الفرد للفئة المخدومة - الوثائق المستعارة حسب الفرد - تكلفة الإعارة - الإعارة حسب الأعوان - آجال الإعارة ما بين المكتبات 	✓ اعارة الوثائق
<ul style="list-style-type: none"> - نسبة الأجابة الصحيحة - نسبة نجاح البحث حسب العنوان في الفهارس - نسبة نجاح البحث حسب الموضوع في الفهارس 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ توفير الوثائق الاتية من مصادر خارجية ✓ خدمة الاستعلامات و المصادر ✓ البحث عن المعلومات
<ul style="list-style-type: none"> - لا يوجد مؤشرات في القانون 	✓ تكوين المستفيدين
<ul style="list-style-type: none"> - توفر الهياكل - نسبة استعمال الهياكل - نسبة شغل المقاعد - توفر انظمة الاعلام الالي 	✓ الهياكل
	المصالح الداخلية
<ul style="list-style-type: none"> - متوسط آجال اقتناء الوثائق - متوسط آجال معالجة الوثائق - تكلفة كل عنوان مفهرس - لا يوجد مؤشرات - لا يوجد مؤشرا 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ اقتناء الوثائق ✓ معالجة الوثائق ✓ الفهرسة ✓ ترقية المصالح و الدعاية ✓ توفر و تشغيل الموارد البشرية

القراءة الأولية لهذا الجدول تشير بوضوح إلى مكانة المستعمل في المنظومة الوثائقية حيث تنصب كل المؤشرات إلى محاولة اعتبار المستعمل من نواحي: الزمن، الوفرة و البحث البيبليوغرافي. صف إلى ذلك توفر الهياكل و الوسائل من اجل استخدامها. كما نلاحظ أيضا أن من ضمن ثلاثة أركان يعتمد تركز عليها تقنين ايزو، اثنان منها لهما علاقة مباشرة بالجمهور او المستعمل. و يؤكد لنا أن تطور تسيير المكتبة موجه بالأساس للنظريات التسويقية أين يتبوأ المستفيد مكانة مرموقة في معادلة المؤسسة.

تستخدم هذه المؤشرات في فهم دقيق للنظام الوثائقي و معرفة محيطه الداخلي و الخارجي، إذ يتسنى لنا استنتاج أن ضعف الأداء لا يقع في جميع الحالات على المكتبة، إنما هي الحاجة إلى تكوين المستفيد و ليس اداء ناقص من جانب المؤسسة. كما قد نستنبط أن الوسائل و إن توفرت لا يعني بالضرورة تحسن في جودة و نوعية الخدمات.

نلاحظ أيضا غياب مؤشرات لبعض المصالح أو النشاطات، و يرجع أساسا إلى اختلاف هذه المصالح من مؤسسة لأخرى و ذلك حسب الإطار الذي انشأت من اجله و تواجدتها ضمن مؤسسات أخرى و غير مستقلة من الناحيتين الإدارية و الخدماتية.

4. اختبار تطبيق و استعمال المؤشرات

لقد أدى اختبار هذه المؤشرات إلى اختيار عدد من المعايير تتم من خلالها مدى صلاحية هذه المؤشرات و مدى تطبيقها في حالات متجانسة أو مختلفة، في حالات كلية أو جزئية. تم اختبار هذه المؤشرات وفق المعايير¹⁶ التالية:

✓ المحتوى الإعلامي Le contenu informatif

ان المؤشر يعطي معلومة تؤدي إلى معرفة قياس النشاط، ملاحظة الانجازات و تبيان العوائق. لا بد لهذه المعلومة المساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة سواء في تحديد الأهداف، توزيع الموارد المالية و تحديد الأولويات (في مرحلة المعالجة الوثائقية مثلا).

✓ الموثوقية La fiabilité

ينتج المؤشر نفس النتائج إذا تم تكراره في نفس الظروف. فإذا طبق المؤشر ضمن صبر آراء، فان المنهجية التي يجب اعتمادها متجانسة لدى جميع من يشملهم صبر الآراء.

✓ الصلاحية La validité

يجب على المؤشر أن يقيس بصفة حقيقية ما ينبغي قياسه و ليس شيء آخر

¹⁶ CARBONE Pierre. __ Evaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme in « BBF, Bulletin des Bibliothèques de France ». Tome 43, N°6, 1998, page44

✓ الملائمة L'adéquation

و هو ملائمة المؤشر مع الهدف الذي اختير من اجله

✓ التطابقية L'applicabilité

يستعمل المؤشر معطيات يمكن للمنظومة الوثائقية توفيرها من خلال جهد الموارد البشرية او من خلال مقاييس يحتملها المستفيد.

✓ المقارنة La comparabilité

يتيح عدد من المؤشرات مقارنة المكتبات بعضها ببعض مع اخذ كل اليقظة.

5. الطبقات الجديدة لتقنين ايزو 11620 و التقنيات الخاصة

أضافت الطبقات و التنقيحات الجديدة التي أدخلت بعد الإصدار الأول لقانون ايزو 11620 سنة 1998 تحويلات و مؤشرات جديدة، وكانت هذه التنقيحات نتيجة لتطور و تعدد خدمات المكتبات و توسع مجال نشاطها و تطور الوسائل في اطار اقتصادي و بذلك تحددت و ضبطت المؤشرات وفق معادلة تلائميه بين أهداف و وسائل المكتبات.

الإضافات الجديدة¹⁷

1998: أول إصدار للتقنين 11620 .

2001: أول تنقيح للتقنين و تم إضافة تعريفات جديدة و مؤشرات جديدة

2003: التقرير التقني رقم 20983 الموسوم "مؤشرات الأداء للخدمات الالكترونية في المكتبات"

2003: الإصدار الثالث لتقنين ايزو 2789

2006/2005: الطبعة الرابعة لتقنين 2789 والطبعة الثانية لتقنين ايزو 11620

2007: الطبعة الجديدة لتقنين ايزو 11620¹⁸⁽¹⁵⁾

¹⁷ RENARD (Pierre-yves).__La norme ISO 11620 :un outil généraliste dans les démarches d'évaluation in « JOURNEE AFNOR.INSEE.PARIS.2006 page 2

¹⁸ JOUGUELET (Suzanne).__ Évaluer et mesurer le rôle des bibliothèques Universitaires in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France »,tome 53, N°3, 2008, page 22

أهم التنقيحات الجديدة التي جاءت بها الطبقات الأخيرة:

أدخلت الطبقات الجديدة تعريفات و مؤشرات جديدة و بعض التقنيات الخاصة لنوع الخاص من المكتبات مثل المكتبات الوطنية التي خصت بقانون ملحق خاص بها (الحفظ و الرقمنة) في طبعة 2007 لتقنين ايزو 16201¹⁹

و نلخص فيما يلي العناصر الجديدة:

1. انتقال عدد المؤشرات إلى 44 بينما كان 29 في طبعة 1998
2. هيكلية التقنين في محاور بينما كان في طبعة 1998 تعدادي énumérative
3. تخصيص مؤشرات لـ

(1) تكوين المستفيدين

(2) توفر و استغلال الموارد البشرية

(3) مؤشرات خاصة بالمصادر الالكترونية

(4) اختفاء مؤشرات و إدخال مؤشرات جديدة و فقدان أخرى لقيمتها

خاتمة

ان فهم أي مؤسسة توثيقية و الوقوف عند معوقات عملها بفعالية يستدعي تبني النظريات الجديدة في التسيير التي تتيح لنا معرفة آليات عمل كل جزء و كل ركن من اركان المكتبة. و التقييم كجزء من هذه المنظومة يؤدي إلى اكتشاف الخلل و يصف المشكل و بالتالي يساعدنا على إيجاد الحل الناجع و المناسب.

و لا بد من الانتقال من وضعية جامدة الي منظمة دائمة الحركة بما يمكن لنا الاستمرار في معالجة العوائق التي تحول دون تحقيق خدمات ذات نوعية و جودة. و ليس لنا في ذلك سبيل غير الإلمام بإسرار التقييم و معاييره و كفاءات تطبيقه. إن التسيير المثالي للمؤسسة الوثائقية ينبنى على دراسة الحالات الموجودة و المتكررة، و الانتقال من مرحلة إلى أخرى يبدأ بمعرفة كل ما يجري في المنظومة الوثائقية و بأدق التفاصيل.

يراد بالتقييم أخيرا استغلال الموارد المالية استغلالا عقلانيا يسمح بتحديد سياسة واضحة للاقتناءات آخذة الحاجات الأساسية و الحقيقة للمستفيد ضمن أولويات المكتبة لتفي بدورها الحقيقي.

¹⁹ نفس المصدر ص 23

المراجع البليوغرافية

- AGATHOCLEOUS (Andreas).__ De la prise en compte de l'Usager à la performance globale in « BBF :Bulletin des Bibliothèques de France »Tome 43,N°1, 1997
- CARBONE (Pierre).__ Evaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme, in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France ».Tome 43, N°6, 1998
- GIRARD-BILLON (Aline), GIAPPICONI (Thierry).__ L'évaluation dans les bibliothèques publiques Françaises : une situation contrastée in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France »tome 43, N°1, 1997
- GRESLOU (Jeanne-Claude).__ Les outils et la démarche de management de la qualité : étude de cas in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France » tome 43, N°1, 1997
- GUENIN (Maud).__ Indicateurs et tableaux de bord : des outils pour réorienter la politique documentaire d'un centre de documentation. Mémoire DESS.ENSSIB.PARIS.2005
- JOUGUELET (Suzanne).__ Evaluer et mesurer le rôle des bibliothèques universitaires in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France » tome53,N°3,2008
- KLEMPIN (Hannelore).__ Performance et démarche qualité dans les bibliothèques publiques de la république fédérale d'Allemagne, in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France ».Tome 43, N°1, 1997
- MAYERE (Anne), MUET (Florence).__ La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France » , tome 43, N°1, 1997
- MEYER (Anne), COLLET (Anne christine).__ Renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de Lyon in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France » tome 43, N°1, 1997
- OLLENDORFF (Christine).__ Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique. THESE DOCTORAT.ENSSIB.PARIS.1999
- RENARD (Yves).__ La norme ISO 11 620 : un outil généraliste dans les démarches d'évaluation in « JOURNEE AFNOR ». INSEE.PARIS. JUIN 2006
- SUTTER (Eric).__ La démarche qualité en bibliothèque : questions réponses in « BBF : Bulletin des Bibliothèques de France » tome 43,N°1,1997