NORME INTERNATIONALE

ISO 11620

Troisième édition
2014-06-01

Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

Information and documentation — Library performance indicators

Numéro de référence
ISO 11620:2014(F)

© ISO 2014



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2014

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**

Introduction ..... **v**

1 Domaine d'application **1**

2 Termes et définitions **1**

3 Critères et cadre descriptif **11**
3.1 Généralités 11
3.2 Critères 12
3.3 Cadre descriptif 13
3.3.1 Généralités 13
3.3.2 Démarche du tableau de bord 13
3.3.3 Présentation des indicateurs 13

4 Utilisation des indicateurs de performance **15**
4.1 Généralités 15
4.2 Sélection des indicateurs de performance 16
4.3 Limites 17
4.3.1 Optimisation des scores d'indicateurs de performance 17
4.3.2 Degré de précision 17
4.3.3 Compétences des usagers par rapport à la performance de la bibliothèque 17
4.3.4 Relation entre les ressources et les services 17
4.3.5 Comparabilité des données d'indicateur de performance 17

Annexe A (normative) **Liste des indicateurs de performance des bibliothèques** **19**

Annexe B (normative) **Description des indicateurs de performance** **23**

Bibliographie **105**

© ISO 2014 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: Avant-propos — Informations supplémentaires.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TC 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 8, *Qualité — Statistiques et évaluation de la performance*.

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO 11620:2008), dont elle constitue une révision mineure.

© ISO 2014 – Tous droits réservés

Introduction

La présente Norme internationale traite de l'évaluation des bibliothèques de tous types.

Elle a pour principal objectif d'une part, de promouvoir l'emploi d'indicateurs de performance caractérisant la qualité des services dans les bibliothèques, et d'autre part, de montrer comment procéder à la mesure d'une performance.

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives à un indicateur de performance de bibliothèque et définit une série d'indicateurs destinés à être utilisés par tous les types de bibliothèques. Elle fournit également des préconisations sur la manière de mettre en œuvre des indicateurs de performance dans les bibliothèques qui n'en emploient pas encore.

La qualité des services de bibliothèque s'inscrit dans une sphère plus vaste: celle du management de la qualité et de l'assurance de la qualité. La présente Norme internationale applique et appuie les Normes internationales élaborées par l'ISO/TC 176.

La présente Norme internationale propose une terminologie normalisée et fournit une définition concise pour les différents indicateurs de performance. Elle décrit en outre de manière succincte ces indicateurs, ainsi que le recueil et l'analyse des données nécessaires. Les publications répertoriées dans la Bibliographie fournissent des informations détaillées sur la méthodologie employée et l'analyse effectuée.

Dans la présente Norme internationale, chaque indicateur se voit attribuer une dénomination unique. Cette dénomination diffère parfois de celle employée dans la documentation sur laquelle se fonde la description associée. Les éventuelles différences sont détaillées dans la description de l'indicateur concerné.

Les indicateurs de performance qui figurent dans la présente Norme internationale sont soit d'usage courant et largement décrits dans la littérature, soit ils ont été suffisamment testés sur le terrain et sont validés au niveau national. Certaines descriptions d'indicateurs intègrent des modifications qui concernent des indicateurs décrits ailleurs. Ces modifications découlent de la pratique ou de la nécessité de donner à ces indicateurs une portée plus générale. Les rapports fondés sur les données d'entrée et les ressources sont très bien décrits dans la littérature; ils servent de cadre aux indicateurs de performance de bibliothèques définis dans la présente Norme internationale.

L'élaboration de la présente Norme internationale a révélé l'absence d'indicateurs testés et bien documentés pour certaines activités et certains services de bibliothèque. Étant donné que les services électroniques vont continuer à se développer et à évoluer, cette évolution nécessitera une surveillance par rapport aux indicateurs décrits dans la présente Norme internationale. La communauté des bibliothèques et des services d'information est invitée à établir des mécanismes et à se concentrer sur la mise au point d'indicateurs pertinents pour les services et ressources de bibliothèque existants et émergents.

La présente Norme internationale sera mise à jour par un groupe de travail qui suivra les progrès et intègrera des indicateurs supplémentaires à mesure qu'ils seront testés et validés.

© ISO 2014 – Tous droits réservés

Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale s'applique à tous les types de bibliothèques, dans tous les pays. Néanmoins, les indicateurs de performance ne sont pas tous applicables à toutes les bibliothèques. Les limites d'applicabilité des différents indicateurs de performance sont précisées dans l'article « domaine d'application » de la description de chacun des indicateurs (voir Annexe B).

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 (voir 4.3.5).

Les indicateurs de performance cités dans la présente Norme internationale sont soumis à d'autres limites qui dépendent de facteurs locaux, comme la population desservie par la bibliothèque considérée, les missions définies et la configuration d'infrastructure technologique utilisée. Les résultats obtenus suite à l'emploi des indicateurs de performance cités dans la présente Norme internationale sont destinés à être interprétés compte tenu de ces facteurs.

Certains services, activités et utilisations des ressources de la bibliothèque ne sont couverts par aucun indicateur de performance, soit parce que de tels indicateurs n'avaient pas été proposés ou testés au moment de l'élaboration de la présente Norme internationale, soit parce que les indicateurs existants ne remplissaient pas les critères spécifiés (voir 3.2).

Les indicateurs de performance répertoriés dans la présente Norme internationale ne reflètent pas la totalité des mesures et techniques d'évaluation possibles. La présente Norme internationale propose des méthodologies et des approches reconnues, testées et accessibles au public (c'est-à-dire non exclusives) qui permettent de mesurer tout un éventail de performances de services de bibliothèque.

La présente Norme internationale n'a pas vocation à exclure l'emploi d'autres indicateurs de performance que ceux spécifiés ici (voir Article 5).

Elle ne comprend pas d'indicateurs permettant d'évaluer l'impact des services de bibliothèque sur les individus, la population desservie ou la société, à l'heure actuelle. L'évaluation de l'impact des bibliothèques sera traitée dans une Norme internationale spécifique (ISO 16439).

Dans l'ensemble du présent document, les dénominations d'indicateurs commencent toutes par une majuscule (par exemple, Entrées à la bibliothèque par personne). Cela rend plus aisée la distinction de ces dénominations par rapport au contexte.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

© ISO 2014 – Tous droits réservés

2.1
accès
requête réussie d'un service en ligne fourni par la bibliothèque

Note 1 à l'article: Un accès est un cycle d'activité de l'usager qui classiquement débute lorsque celui-ci se connecte à un service en ligne fourni par la bibliothèque et qui se termine de façon explicite (en quittant la base de données par une déconnexion ou par le menu quitter) ou implicite (déconnexion automatique après une période de non-utilisation).

Note 2 à l'article: Les accès au site de la bibliothèque sont comptabilisés comme des visites virtuelles.

Note 3 à l'article: Il convient d'exclure les connexions à une page d'accueil ou à un portail.

Note 4 à l'article: Si possible, il convient d'exclure les recherches effectuées par les moteurs de recherche.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.1]

2.2
accessibilité
facilité d'accès et d'utilisation d'un service ou d'une installation

2.3
emprunteur actif
usager inscrit ayant emprunté au moins un document au cours de la période de référence

Note 1 à l'article: Ce décompte sous-estime le nombre d'usagers actifs mais il reste la seule mesure gérable pour de nombreuses bibliothèques.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.2]

2.4
usager actif
usager inscrit qui est entré à la bibliothèque ou a utilisé ses équipements ou ses services au cours de la période de référence

Note 1 à l'article: Cela comprend les emprunteurs actifs.

Note 2 à l'article: Cela peut comprendre l'utilisation des services électroniques de la bibliothèque s'il est possible d'identifier l'utilisation électronique et les visites virtuelles de chaque usager, ou si des données peuvent être obtenues au moyen d'enquêtes.

Note 3 à l'article: Si une bibliothèque identifie des usagers actifs non inscrits, au cours d'enquêtes par exemple, il convient de les compter séparément.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.3]

2.5
adéquation
aptitude d'un indicateur donné à évaluer une activité spécifique

2.6
disponibilité
faculté des usagers de disposer d'un contenu, de documents, d'installations ou de services effectivement fournis par la bibliothèque au moment où ils en ont besoin

2.7
unité de contenu documentaire
élément publié sous forme textuelle ou audiovisuelle, identifié de manière unique dans un processus informatique, et qui peut être un original ou le résumé d'autres publications

Note 1 à l'article: Cela comprend les documents ou parties de documents (par exemple articles, résumés, tables des matières, images) et les enregistrements descriptifs.

© ISO 2014 – Tous droits réservés