NORME INTERNATIONALE

ISO 11620

Première édition
1998-03-15

Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

Information and documentation — Library performance indicators

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-e3abf855f649/iso-11620-1998

(F)

Sommaire

		Page
1	Domaine d'application	**1**
2	Référence normative	**1**
3	Définitions	**2**
4	Critères et cadre de description	**4**
5	Emploi des indicateurs de performance	**7**
6	Maintenance de la présente Norme internationale	**10**

Annexes

A	Liste des indicateurs de performance des bibliothèques	**11**
B	Descriptions des indicateurs de performance	**13**
C	Bibliographie	**59**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-e3ab1855f649/iso-11620-1998

© ISO 1998

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'éditeur.

Organisation internationale de normalisation
Case postale 56 • CH-1211 Genève 20 • Suisse
Internet central@iso.ch
X.400 c=ch; a=400net; p=iso; o=isocs; s=central

Imprimé en Suisse

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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

La Norme internationale ISO 11620 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 8, *Statistiques et évaluation des résultats*.

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858f0f05-fe05-43a3-98b7-e3ab1855f649/iso-11620-1998

Les annexes A et B font partie intégrante de la présente Norme internationale. L'annexe C est donnée uniquement à titre d'information.

Introduction

La présente Norme internationale se rapporte à l'évaluation de tous les types de bibliothèques.

L'objet principal de la présente Norme internationale est d'encourager l'emploi d'indicateurs de performance dans les bibliothèques et de faire connaître les moyens d'établir la mesure de leurs performances.

La communauté internationale des bibliothèques a décidé de s'engager dans le développement d'une Norme internationale sur les indicateurs de performance des bibliothèques. Grâce à l'établissement de la présente Norme internationale, l'emploi d'indicateurs de performance pourra progresser dans les bibliothèques des pays développés ou en voie de développement, qui bénéficieront ainsi des connaissances et des compétences nécessaires à la mise en œuvre des procédures de planification régulière et de collecte des données.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

La présente Norme internationale présente les spécifications d'un indicateur de performance des bibliothèques et établit un ensemble d'indicateurs destinés à être employés par tous les types de bibliothèques. Elle donne aussi des précisions sur la manière d'utiliser des indicateurs de performance là où ils ne sont pas encore en usage.

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95e18f05-ae09-43a3-93b7-e9a6f855f649/iso-11620-1998

La qualité des services de bibliothèque s'intègre dans la démarche plus vaste du management de la qualité et de l'assurance de la qualité, traitée en particulier dans l'ISO 9004-2.

La présente Norme internationale fournit une terminologie normalisée et les définitions concises des indicateurs de performance. De plus, elle décrit précisément les modalités d'élaboration de ces indicateurs ainsi que les processus de collecte et d'analyse des données requises. Une information détaillée sur la méthodologie et l'analyse est fournie dans les publications signalées dans l'annexe C.

Chaque indicateur se voit attribuer dans la présente Norme internationale une dénomination unique. Cette dénomination diffère parfois de celle utilisée dans la littérature sur laquelle s'appuie sa description. Dans ce cas, les différences sont indiquées dans les descriptions des indicateurs.

Les indicateurs de performance inclus dans la présente Norme internationale sont soit largement utilisés, soit bien décrits dans la littérature professionnelle. Certaines descriptions d'indicateurs apportent des modifications par rapport aux descriptions les plus répandues: ces changements résultent de la pratique ou du besoin de donner à ces indicateurs une portée plus générale. Les ratios fondés sur l'utilisation des ressources sont très bien décrits dans la littérature; ils servent de cadre aux indicateurs de performance des bibliothèques définis dans la présente Norme internationale.

Pour certaines activités et certains services de bibliothèque, on a constaté, au moment de l'élaboration de la présente Norme internationale, un manque général d'indicateurs dûment testés et décrits. Tel est le cas des services d'information, de la formation des usagers et généralement des services électroniques (une publication récente est répertoriée dans l'annexe C sous le numéro 26). Il est souhaitable que la communauté des bibliothèques et des services d'information s'applique à développer des indicateurs pertinents sur ces sujets et qu'elle accorde une forte priorité à cette action. La présente Norme internationale sera tenue à jour par un groupe de travail qui veillera aux développements et qui incorporera des indicateurs supplémentaires dès qu'ils seront testés et validés.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-e3abf855f649/iso-11620-1998

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-e3abf855f649/iso-11620-1998

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. Les restrictions apportées à l'application d'indicateurs de performance particuliers sont énumérées dans la rubrique «domaine d'application» figurant dans la description de chaque indicateur (voir annexe B).

Les indicateurs peuvent être employés pour des comparaisons au cours du temps dans la même bibliothèque. On peut aussi, sous réserve de la plus grande prudence, comparer des bibliothèques entre elles, mais il conviendra alors de prendre en compte toutes les différences dans l'organisation des bibliothèques, de faire preuve d'une bonne compréhension des indicateurs utilisés, et d'interpréter les données avec précaution (voir 5.3.5.).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

La présente Norme internationale ne comprend pas d'indicateurs pour l'évaluation de l'impact des bibliothèques sur les individus ou sur la société.

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-e3abf855ff49/iso-11620-1998

Certains services, certaines activités et certaines utilisations des ressources de la bibliothèque ne font pas l'objet d'indicateurs de performance, soit parce que de tels indicateurs n'ont pas été proposés et testés au moment de la rédaction de la présente Norme internationale, soit parce que ceux existants ne remplissent pas les critères retenus (voir 4.2).

La présente Norme internationale ne prétend nullement exclure l'utilisation des indicateurs de performance non spécifiés dans la présente Norme internationale (voir article 6).

Tout le long du texte, les noms des indicateurs sont écrits en italique, par exemple, *entrées à la bibliothèque par personne de la population à desservir.* Ceci aide à distinguer ces noms du corps du texte.

2 Référence normative

La norme suivante contient des dispositions qui, par suite de la référence qui en est faite, constituent des dispositions valables pour la présente Norme internationale. Au moment de la publication, l'édition indiquée était en vigueur. Toute norme est sujette à révision et les parties prenantes des accords fondés sur la présente Norme internationale sont invitées à rechercher la possibilité d'appliquer l'édition la plus récente de la norme indiquée ci-après. Les membres de la CEI et de l'ISO possèdent le registre des Normes internationales en vigueur à un moment donné.

ISO 2789:1991, *Information et documentation — Statistiques internationales de bibliothèques*[1)].

1) L'objet principal de l'ISO 2789 est de faciliter la comparaison entre bibliothèques, et notamment entre bibliothèques de différents pays. Elle n'est pas centrée sur les indicateurs de performance, ni sur la meilleure manière de collecter les données pour produire ces indicateurs de performance. Une nouvelle édition est en préparation.

3 Définitions

Pour les besoins de la présente Norme internationale, les définitions suivantes s'appliquent.

NOTES

1 Quand il y a lieu, on a eu recours à la définition existante en mentionnant la source de référence.

2 Les termes définis sont classés alphabétiquement dans les textes anglais et français. Les termes équivalents anglais ou français, selon le cas, ont par conséquent été mentionnés entre parenthèses pour faciliter les références croisées.

3.1 accessibilité: Facilité d'accès et d'usage d'un service ou d'une installation.
(Terme anglais: accessibility).

3.2 adéquation: Pertinence d'un indicateur donné pour l'évaluation d'une activité déterminée.
(Terme anglais: appropriateness).

3.3 bibliothèque: Organisme ou partie d'un organisme, dont le but principal est de conserver une collection de documents et de faciliter, grâce aux services rendus par le personnel, l'utilisation de ces documents quand ils sont demandés, pour répondre aux besoins d'information, de recherche, d'éducation ou de loisir de ses usagers.
(Terme anglais: library)
[adapté de l'ISO 2789]

NOTES

1 Ce ne sont que les conditions minimales pour une bibliothèque, et il ne faut exclure aucun document ou service supplémentaire [ISO 2789].

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2 Les documents peuvent être de type traditionnel, c'est-à-dire disponibles sous la forme d'objets physiques, ou accessibles sous leur forme électronique. Les bibliothèques peuvent aussi étendre leurs services à la fourniture de documents provenant d'autres organismes.

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8581b105-ae09-45a5-93b7-e5abf855f649/iso-11620-1998

3.4 dépenses ordinaires: Dépenses consacrées au personnel, ainsi qu'aux ressources employées et renouvelées régulièrement, sachant que ne sont pas prises en compte les dépenses en capital, telles que les constructions neuves, les extensions ou aménagements de bâtiments existants et l'équipement informatique.
(Terme anglais: recurrent expenditure)

NOTE — Les dépenses ordinaires sont calculées de différentes manières selon les institutions, les autorités et les pays. Il ne semble donc pas possible de prescrire un seul et unique mode de calcul. Elles doivent être calculées, dans chaque contexte particulier, selon l'usage en cours. Les comparaisons ne sont ainsi valables que là où les calculs sont faits selon les mêmes principes.

Les dépenses ordinaires comprennent normalement: les salaires et traitements (y compris les rénumérations accessoires et avantages divers, les charges sociales, etc.), les coûts d'acquisition des documents, les coûts de gestion, la maintenance des locaux, l'entretien des collections, etc., les coûts de location ou d'amortissement des locaux et équipements, et d'autres dépenses de fonctionnement (chauffage, éclairage, électricité, etc.).

Les taxes à la valeur ajoutée, les taxes à la vente et sur les services, ou d'autres taxes locales sont normalement incluses, sauf dans le cas où un indicateur sert à des comparaisons internationales.

3.5 disponibilité: Capacité des documents, des installations ou des services à être effectivement fournis par la bibliothèque au moment où ils sont demandés par les usagers.
(Terme anglais: availability)

3.6 document: Information enregistrée qui peut être traitée comme une unité dans une chaîne documentaire, quelles que soient sa forme matérielle et ses caractéristiques.
[ISO 2789]
(Terme anglais: document)

3.7 efficacité: Mesure du degré d'accomplissement d'objectifs donnés.
(Terme anglais: effectiveness)

NOTE — Une activité est efficace si elle se rapproche au maximum des résultats qu'elle est censée produire.

3.8 efficience: Mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné.
(Terme anglais: efficiency)

NOTE — Une activité est efficiente si elle emploie le minimum de ressources, ou si elle produit un meilleur résultat avec les mêmes ressources.

3.9 évaluation: Processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation.
(Terme anglais: evaluation)

3.10 fiabilité: Qualité d'une mesure qui produit les mêmes résultats de façon répétée et uniforme.
(Terme anglais: reliability)

3.11 indicateur: Expression (numérique, symbolique ou verbale) employée pour caractériser les activités (événements, objets, personnes) à la fois en termes quantitatifs et qualitatifs dans le but d'en déterminer la valeur.
(Terme anglais: indicator)

3.12 indicateur de performance: Expression numérique, symbolique ou verbale, dérivée des statistiques de bibliothèques ou d'autres données, employée pour caractériser la performance d'une bibliothèque.
(Terme anglais: performance indicator)

NOTE — Il inclut à la fois des chiffres bruts et des ratios.

3.13 installations: Équipements, postes de travail, etc., offerts aux usagers de la bibliothèque.
(Terme anglais: facilities)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

NOTE — Elles comprennent les photocopieurs, les terminaux en ligne, les postes de consultation de cédéroms, les places de lecture et les carrels réservés à l'étude, à l'exclusion des installations telles que toilettes, distributeurs de cafés et téléphones publics.

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858ffb05-ae09-43a3-93b7-e3abf855f649/iso-11620-1998

3.14 mission: Objectifs généraux et choix en matière de développement de services et produits, formulés par un organisme et approuvés par les autorités dans un document officiel.
(Terme anglais: mission)

3.15 objectif général: Situation à atteindre grâce à des plans d'action et des moyens adaptés.
(Terme anglais: goal)

3.16 objectif opérationnel: But spécifique qu'une activité doit atteindre afin de contribuer à réaliser l'objectif général d'une organisation.
(Terme anglais: objective)

3.17 performance: Efficacité dans la fourniture de services par la bibliothèque et efficience dans l'affectation et l'emploi des ressources utilisées pour fournir ces services.
(Terme anglais: performance)

3.18 population à desservir: Ensemble des individus auxquels la bibliothèque est destinée à fournir ses services et ses documents.
(Terme anglais: population to be served)

3.19 population-cible: Groupes d'usagers réels ou potentiels faisant l'objet, pour une bibliothèque donnée, d'un service spécifique ou constituant les destinataires principaux de documents spécifiques.
(Terme anglais: target population)

3.20 prêt: Transaction permettant l'utilisation d'un document, pour une période de temps définie, qu'il s'agisse d'un prêt direct à un usager ou d'un prêt entre bibliothèques.
(Terme anglais: loan)
[adapté de l'ISO 2789]

NOTE — Sont inclus: tous les prêts enregistrés, les prêts entre bibliothèques et les renouvellements de prêt.

3.21 qualité: Ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui déterminent l'aptitude de la bibliothèque à satisfaire des besoins explicites ou implicites.
(ISO 8402, [1] de l'annexe C)
(Terme anglais: quality)

3.22 ressources: Moyens de la bibliothèque, incluant le personnel, les documents, l'équipement, l'espace, etc.
(Terme anglais: resources)

3.23 titre: Mot ou groupe de mots figurant en général sur un document, permettant commodément de s'y référer, pouvant être utilisé pour l'identifier et qui souvent le distingue (mais pas toujours) d'un autre document.
[ISO 2789]
(Terme anglais: title)

NOTE — Dans un but de comptage, un titre désigne un document formant un tout distinct sous un titre particulier, qu'il soit édité en une ou plusieurs unités matérielles, et quel que soit le nombre d'exemplaires du document détenus par la bibliothèque.

usager: Bénéficiaire des services de la bibliothèque.
(Terme anglais: user)

3.25 validité: Capacité pour un indicateur à mesurer effectivement ce qu'il est censé mesurer.
(Terme anglais: validity)

4 Critères et cadre de description

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

4.1 Introduction

4.1.1 Les indicateurs de performance sont destinés à servir d'outils pour l'évaluation de la qualité et de l'efficacité des services et autres activités fournis par une bibliothèque; il leur revient de même d'évaluer l'efficience des ressources mises en œuvre.

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-e3abf855f649/iso-11620-1998

4.1.2 L'annexe B de la présente Norme internationale comprend un ensemble d'indicateurs de performance qui ont été dûment testés soit par une utilisation largement répandue dans les bibliothèques, soit par un test explicite mené par des chercheurs et ayant ensuite fait l'objet d'une publication. Certaines descriptions d'indicateurs comprennent des modifications qui résultent de la pratique ou du besoin de donner à ces indicateurs une portée plus générale.

4.1.3 Tous les indicateurs de performance compris dans l'annexe B remplissent les critères présentés en 4.2 et sont développés selon le cadre de description présenté en 4.3. Les indicateurs de performance qui seront ajoutés lors des révisions de la présente Norme internationale devront remplir les mêmes critères et suivre le même cadre de description.

4.1.4 Des indicateurs de performance nouveaux ou différents peuvent être développés pour couvrir d'autres activités et services ou pour répondre à un besoin spécifique. Il est recommandé d'évaluer et de décrire ces indicateurs de performance selon les prescriptions figurant en 4.2. et en 4.3 (voir aussi l'article 6).

NOTE — On a pris soin de décrire les indicateurs individuellement et indépendamment des autres indicateurs. Mais cela n'implique pas qu'ils doivent être utilisés isolément. Lors du recueil des données, il sera dans bien des cas possible et commode de procéder à la collecte pour deux indicateurs ou plus en même temps, ainsi que le montrent la plupart des manuels.

4.2 Critères

4.2.1 Pour être conforme à la présente Norme internationale, un indicateur de performance de bibliothèque doit être complètement testé, validé et de préférence publié dans la littérature professionnelle. Les indicateurs de performance communément employés dans les bibliothèques peuvent être acceptés, même s'ils n'ont pas fait l'objet d'une publication.

3.24

4.2.2 Lors du test des indicateurs de performance, il convient de respecter les critères suivants:

a) **Contenu informatif.** L'indicateur doit contenir une information propre à donner la mesure d'une activité, à apprécier les réalisations ou à déceler les problèmes et les échecs dans les performances d'une bibliothèque afin de prendre les mesures permettant d'y remédier. Il devrait fournir une information qui serve à la prise de décision, par exemple à la détermination d'objectifs, à la répartition du budget, à la détermination de priorités dans les services et activités, etc.;

b) **Fiabilité.** Un indicateur de performance doit être fiable, c'est-à-dire qu'il doit produire régulièrement le même résultat quand on l'emploie de façon répétée dans les mêmes circonstances.

NOTE — Le fait qu'un indicateur reflète la variabilité sous-jacente des données, telles les que les variations saisonnières ou les fluctuations de l'activité de prêt, ne signifie pas en soi que l'indicateur ne soit pas fiable.

c) **Validité.** Un indicateur doit être valide, c'est-à-dire qu'il doit mesurer effectivement ce qu'il est censé mesurer.

NOTE — Le fait que certains indicateurs sont des indicateurs indirects ou des estimations approximatives ne signifie pas en soi qu'ils ne soient pas valides.

d) **Adéquation.** Un indicateur doit être adapté au but pour lequel il a été établi, aussi bien en termes d'échelle de mesure qu'en termes de compatibilité avec l'organisation et l'agencement de la bibliothèque.

e) **Applicabilité.** Un indicateur doit être applicable, c'est-à-dire qu'il doit employer des données que la bibliothèque peut obtenir au prix d'un effort raisonnable en temps et en qualification de personnel, en coûts de mise en œuvre et sans abuser du temps et de la patience des usagers.

Si l'indicateur est destiné à des comparaisons entre bibliothèques, un sixième critère s'applique [article f)].

iTeh STANDARD PREVIEW

f) **Comparabilité.** Un indicateur de performance de bibliothèque permet de comparer des bibliothèques entre elles si le même résultat, dans sa précision, signifie le même niveau de qualité de services ou le même niveau d'efficience dans les bibliothèques soumises à comparaison (voir aussi 5.3.5).

(standards.iteh.ai)

NOTES

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-c5ab1855b649/iso-11620-1998

1 Il est indispensable de s'assurer que les activités mesurées sont comparables.

2 Le critère est suffisant pour classer les bibliothèques selon le résultat d'un indicateur de performance, mais il ne permet pas de déterminer par exemple qu'une bibliothèque avec un résultat deux fois supérieur à une autre est deux fois meilleure.

4.3 Cadre de description

4.3.1 Introduction

Les indicateurs de performance compris dans l'annexe B sont décrits selon le cadre suivant, qu'il convient aussi d'employer pour décrire des indicateurs de performance nouveaux ou différents.

4.3.2 Nom

Chaque indicateur doit avoir une dénomination unique.

4.3.3 Objectif

Chaque indicateur doit avoir un objectif explicite, défini en fonction des aspects à évaluer: service(s), activité(s) ou utilisation(s) de ressources.

4.3.4 Domaine d'application

Le domaine d'application doit préciser les types de bibliothèques auxquels on peut appliquer l'indicateur.

Le domaine d'application peut préciser si l'indicateur convient à des comparaisons entre bibliothèques et s'il existe des limites à la comparabilité.

Le domaine d'application peut mentionner d'autres limites à l'application de l'indicateur.

NOTE — Le domaine d'application peut apporter des précisions et des exemples de situation afin de montrer comment on peut appliquer l'indicateur. Par exemple, le domaine d'application peut préciser si l'indicateur ne convient que pour certaines parties de la collection, telles que le fonds de prêt ou le fonds de référence, ou s'il peut être employé à la fois pour le service ou l'activité de la bibliothèque considéré comme un tout, et pour certaines parties du service de la bibliothèque, ou pour montrer des différences entre des sujets ou entre des parties de la population à desservir.

4.3.5 Définition de l'indicateur

Chaque indicateur doit être défini uniquement par les données à collecter et/ou par la relation à établir entre ces données.

Cette rubrique devrait comprendre aussi des définitions de termes spécialisés employés dans la définition de l'indicateur, s'ils ne sont pas définis ailleurs dans la présente Norme internationale, ainsi que des termes employés dans la description de méthode(s) à utiliser.

Les termes ne comportant pas d'ambiguïté, employés dans un sens usuel, n'ont pas besoin de définition.

4.3.6 Méthode

Les données à collecter et les calculs à réaliser doivent être décrits avec concision.

Si une mesure doit être répétée pour déterminer la valeur de l'indicateur, l'indiquer clairement.

On peut décrire deux méthodes équivalentes ou plus, par exemple des données et des calculs différents, pour produire le même indicateur.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

NOTE — Par exemple, on peut effectuer des comptages complets ou bien procéder par échantillon, employer une mesure directe ou bien recourir à une estimation.

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-e3ab1855f649/iso-11620-1998

Si l'on décrit plus d'une méthode, la méthode la plus généralement applicable doit être décrite en premier.

Les descriptions fournies ne doivent pas comprendre de développement concernant les méthodes statistiques, telles que les procédures d'échantillonnage, la taille de l'échantillon, l'estimation d'intervalles de confiance, les tests statistiques, etc.

Si l'on doit recourir à un questionnaire, la méthode n'indique que les questions à poser et les résultats à utiliser, sans fournir une description détaillée de l'ensemble du questionnaire.

Si possible, les descriptions de méthodes doivent indiquer l'effort requis pour la préparation, la collecte des données et l'analyse des résultats.

4.3.7 Interprétation des résultats mesurés par l'indicateur et facteurs affectant ces résultats

La rubrique d'interprétation peut donner des informations nécessaires pour interpréter les résultats issus de l'utilisation de l'indicateur.

NOTE — L'échelle de valeurs de l'indicateur peut être donnée, comme on peut indiquer à l'utilisateur de la présente Norme internationale si une valeur maximale, minimale ou optimale constitue l'état le plus apprécié. Dans la plupart des cas, on ne dispose pas actuellement d'information sur les échelles de valeur constatées normalement dans les bibliothèques. On pourra ajouter dans la description de l'indicateur cette information dès qu'elle devient disponible.

La rubrique d'interprétation peut donner des informations sur les possibilités de variation, telles que les variations saisonnières et les variations au cours de la journée.

Cette rubrique peut donner des informations sur les facteurs internes ou externes à la bibliothèque qui influent sur les résultats, de façon à faciliter l'emploi de l'indicateur de performance comme outil de diagnostic. Il convient de fournir ces informations de telle manière qu'il soit possible de déterminer quelles actions la bibliothèque peut entreprendre pour contribuer à une évolution souhaitée des résultats.

4.3.8 Sources (facultatif)

Des références peuvent être fournies afin d'identifier la source de l'indicateur. Il convient que la description indique clairement si l'indicateur, tel que décrit dans la présente Norme internationale, est une variante de l'indicateur décrit dans le document-source.

Si le nom de l'indicateur est différent de celui utilisé dans la source, le nom original est indiqué entre parenthèses après la référence.

On peut indiquer les références de documents procurant une information plus détaillée sur le mode d'emploi de l'indicateur, les méthodes de collecte et d'analyse de données, etc.

4.3.9 Indicateurs associés (facultatif)

Là où c'est approprié, il convient d'indiquer la relation de l'indicateur avec d'autres indicateurs décrits dans la présente Norme internationale.

5 Emploi des indicateurs de performance

5.1 Environnement

5.1.1 Les indicateurs de performance décrits dans la présente Norme internationale peuvent être concrètement employés à l•évaluation des bibliothèques. Au cours de ce processus, la qualité et l'efficacité des services et autres activités de la bibliothèque, de même que l'efficience avec laquelle la bibliothèque tire parti de ses ressources, sont évaluées au regard des missions, objectifs généraux et objectifs opérationnels de la bibliothèque considérée.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

5.1.2 Il convient d'intégrer les indicateurs de performance dans un processus systématique et régulier de planification et d'évaluation de la bibliothèque. Il convient de même de présenter les résultats de manière à éclairer les processus de décision et à démontrer dans quelle mesure la bibliothèque accomplit ses missions.

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-
c4a1a1a3f6e5/iso-11620-1998

5.1.3 Comme outil de planification et d'évaluation de la bibliothèque, les indicateurs de performance ont deux objectifs principaux: le premier est de faciliter le contrôle dans la conduite du management, le second est de servir de base de référence pour le dialogue entre le personnel de la bibliothèque, l'autorité dont elle relève, et les usagers.

En outre, ils servent à l'analyse comparative de la performance des bibliothèques et des services d'information ayant des missions ou des objectifs équivalents.

5.1.4 Dans la recherche de ces objectifs, les bibliothèques ont, ces dernières années, été amenées à recourir à un large éventail d'indicateurs de performance. Certains de ces indicateurs ont été largement appliqués, constituant ainsi un capital d'expériences. Récemment, de nombreux efforts ont été entrepris pour consolider les recherches précédemment menées dans cette voie. Tout cela a contribué à obtenir le consensus des professionnels sur un ensemble d'indicateurs de performance et sur les modalités de leur mise en œuvre dans l'activité quotidienne des bibliothèques.

NOTE — Des contributions nationales significatives ont été apportées sous la forme de manuels et d'autres recueils publiés, dont la liste est donnée dans l'annexe C [3, 4, 6, 7, 18, 19, 20, 25, 27]; certains d'entre eux ont été traduits et adaptés par d'autres pays. Au niveau international, l'UNESCO a mené un important travail qui a contribué au développement des indicateurs de performance pour les bibliothèques publiques ([5] de l'annexe C), de même que l'IFLA, dont la *Section des bibliothèques universitaires et autres bibliothèques de recherche* a produit un ensemble de recommandations pour la mesure des performances dans les bibliothèques universitaires ([8] de l'annexe C). Un travail exhaustif d'analyse et de compilation a été publié sous les auspices de la Commission Européenne ([24] de l'annexe C). Ces publications ainsi que d'autres travaux connexes fournissent une information importante sur les moyens de développer, employer et interpréter les indicateurs de performance des bibliothèques.

5.2 Choix des indicateurs de performance

5.2.1 Les indicateurs de performance décrits dans la présente Norme internationale sont ceux considérés comme les plus utiles aux bibliothèques en général. La présente Norme internationale reconnaît qu'il y a différents types de

bibliothèques inclus dans différents ensembles, servant différents groupes d'usagers et présentant diverses caractéristiques propres (structure, financement, statut, etc.). Compte tenu de l'existence, à travers le monde, de cette large diversité, il est important de comprendre que les indicateurs de performance reconnus ne peuvent être tous utiles à toutes les bibliothèques. La liste des indicateurs de performance décrits dans la présente Norme internationale doit donc plutôt être considérée comme un menu d'indicateurs de performance dont il est possible de faire usage dans un éventail de bibliothèques.

5.2.2 Les bibliothèques devront décider lesquels parmi ces indicateurs sont les plus appropriés à des situations particulières. Cette décision doit être prise en concertation avec les institutions ou les autorités dont elles relèvent, telles que les gouvernements locaux et nationaux, ainsi qu'avec leurs usagers et leurs autres partenaires. Elle le sera à la lumière des missions, des objectifs généraux et objectifs opérationnels de la bibliothèque. L'évaluation d'une bibliothèque de service public s'insère, par exemple, dans le contexte du développement des politiques publiques.

Il est donc souhaitable que toutes les parties intéressées se soient accordées sur le bien-fondé du choix des indicateurs de performance employés.

5.2.3 Pour déterminer quels sont les indicateurs de performance les plus appropriés au cas d'une bibliothèque donnée, pour recueillir et analyser les données et pour en intégrer les conclusions dans une stratégie de management, un certain nombre de compétences sont requises au sein du personnel. Des bibliothèques pourront donc trouver important, et même nécessaire, d'engager un plan de formation du personnel préalablement à la mise en œuvre des indicateurs de performance.

5.2.4 Lors du choix des indicateurs de performance pour leur application à l'environnement spécifique d'une bibliothèque donnée, il convient de prendre en compte les facteurs suivants:

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

a) Quelle sera l'utilité de l'indicateur de performance pour la direction de la bibliothèque, les responsables du financement et la population à desservir ?

b) Le bibliothécaire a-t-il quelque connaissance du fait qu'une activité particulière ou un secteur ne fonctionne pas aussi bien qu'il le devrait ?

ISO 11620:1998
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/858fbf05-ae09-43a3-93b7-e5ab835f6497/iso-11620-1998

Même s'il ne s'agit que d'un sentiment intuitif du bibliothécaire, cela lui permettra, par le recours à un indicateur de performance, d'identifier et de vérifier la nature du problème.

c) Quel niveau d'effort l'équipe de la bibliothèque peut-elle consacrer à la collecte et à l'analyse des données produites par les indicateurs de performance ?

La production des indicateurs de performance requiert du personnel et de l'argent. Il convient de disposer de moyens humains et financiers adéquats pour la mise en œuvre de chacun des indicateurs de performance.

Cette mise en œuvre nécessitera en outre la connaissance pratique, par le personnel, d'un certain nombre de procédures statistiques.

d) La bibliothèque doit-elle rendre compte, auprès d'une autorité extérieure, de données concernant un aspect déterminé des services fournis?

Si oui, il est nécessaire de décider si ces mêmes données peuvent être également utilisées pour produire des indicateurs de performance?

Le choix des indicateurs de performance peut dépendre de facteurs locaux importants pour la bibliothèque. Le bibliothécaire doit cependant sélectionner en toute conscience les indicateurs de performance susceptibles d'être les plus aptes à apprécier l'activité de la bibliothèque du point de vue de ses objectifs généraux et opérationnels.

5.3 Limites

5.3.1 Optimisation des résultats des indicateurs de performance

Les utilisateurs des indicateurs de performance des bibliothèques devront admettre qu'il est impossible d'obtenir simultanément des résultats optimaux dans tous les indicateurs de performance. Une bibliothèque peut, par

exemple, fort bien atteindre un haut niveau de satisfaction des usagers au prix d'un coût élevé par usager. Les résultats des indicateurs de performance doivent être interprétés à la lumière de ce que recherche la bibliothèque, et non simplement en termes de performance d'indicateurs particuliers.

5.3.2 Degré de précision

L'interprétation des résultats doit être abordée avec prudence. Des erreurs d'échantillonnage, une approche subjective du processus de mesure, le manque de temps ou de ressources consacrés au processus de mesure peuvent aboutir à un manque de précision (par exemple, dans le cas des indicateurs B.1.11 et B.2.6.1). Il peut aussi arriver que les indicateurs soient par nature imprécis (par exemple B.2.1.3 et B.2.25).

NOTE — Dans certains cas, une estimation approximative est suffisante et rechercher plus de précision aboutirait à un gaspillage d'énergie.

5.3.3 Compétences des usagers et performance des bibliothèques

Dans certains cas, les résultats des indicateurs de performance peuvent être influencés par la capacité des usagers à utiliser les différents services de la bibliothèque. Par exemple, la satisfaction de l'usager concernant la disponibilité des documents peut être extrêmement basse dans une bibliothèque. Ce résultat peut traduire plusieurs causes. Soit les usagers manquent des connaissances adéquates pour localiser les documents dans cette bibliothèque particulière, soit la bibliothèque n'a pas les documents répondant de façon satisfaisante à leur demande. C'est pourquoi un mauvais résultat dans un domaine particulier nécessite un examen attentif. Celui-ci peut aboutir à suggérer des stratégies de formation des utilisateurs à des usages déterminés de la bibliothèque, ou bien à suggérer la nécessité d'améliorer la disponibilité des livres par la modification des périodes de prêt ou l'achat d'exemplaires supplémentaires.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

5.3.4 Rapport entre les ressources et les services

Même si un mauvais résultat semble indiquer que des ressources supplémentaires peuvent être nécessaires à l'amélioration du fonctionnement des services de la bibliothèque, ceci n'est pas forcément vrai. En réalité, la corrélation entre les ressources et la qualité des services fournis par la bibliothèque pourrait ne pas s'avérer aussi forte que l'on pourrait le supposer. Le niveau des qualifications du personnel, les approches managériales et quantité d'autres facteurs, y compris l'augmentation des ressources, peuvent avoir, selon les bibliothèques, des effets différents sur la qualité des services.

5.3.5 Comparabilité des données des indicateurs de performance

Les indicateurs de performance des bibliothèques servent en premier lieu à un autodiagnostic. Cette démarche peut conduire à comparer les résultats d'une même bibliothèque d'une année sur l'autre. Ces indicateurs ont en second lieu pour rôle d'encourager des comparaisons, significatives et utiles entre différentes bibliothèques. La normalisation des indicateurs de performance et des procédures de collecte de ces données peut aider cette démarche. Cependant, de telles comparaisons doivent toujours être faites dans le respect, pour chaque bibliothèque, de

a) ses missions, objectifs généraux et opérationnels;

b) ses performances dans un champ d'indicateurs de performance;

c) ses ressources;

d) ses types d'usagers;

e) ses structures de direction;

f) ses procédures de gestion.

Si l'on confronte des résultats obtenus par les indicateurs de performance entre différentes bibliothèques, cette analyse doit être conduite avec de grandes précautions et en toute conscience des limites d'une telle comparaison [voir aussi 4.2.2 f)].