
**Information et documentation —
Indicateurs de performance des
bibliothèques**

AMENDEMENT 1: Indicateurs
complémentaires de performance des
bibliothèques

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Information and documentation — Library performance indicators

ISO 11620:1998/Amd 1:2003

AMENDMENT 1: Additional performance indicators for libraries

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-489c3943d6ae/iso-11620-1998-amd-1-2003>



PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 11620:1998/Amd 1:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-489c3943d6ae/iso-11620-1998-amd-1-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-489c3943d6ae/iso-11620-1998-amd-1-2003>

© ISO 2003

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'ISO à l'adresse ci-après ou du 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

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 Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. 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.

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.

L'Amendement 1 à l'ISO 11620:1998 a été élaboré par le comité technique ISO/TC 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 8, *Qualité — Statistiques et évaluation de la performance*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-489c3943d6ae/iso-11620-1998-amd-1-2003>

Introduction

Lors de l'élaboration de l'ISO 11620, un grand nombre d'indicateurs de performance ont été examinés pour adoption éventuelle. Certains ont été éliminés, car ils ne remplissaient pas les critères d'insertion; d'autres pour avoir été proposés trop tard pour être inclus dans le processus de normalisation. Le groupe de travail mis en place pour le suivi de la norme a pris en compte les indicateurs proposés tardivement et a normalisé cinq nouveaux indicateurs. Par conséquent, le présent Amendement comporte des définitions révisées et une définition nouvelle à l'article 3, et des ajouts dans les annexes A, B et C.

L'ISO 11620:1998 ne comprend pas d'indicateurs spécifiques à l'environnement des bibliothèques électroniques. Bien que certains de ces indicateurs aient maintenant été proposés et testés, aucun d'entre eux ne semble finalisé pour être inséré dans une Norme internationale. C'est pourquoi le présent Amendement ne comporte pas d'indicateurs concernant les bibliothèques électroniques. En lieu et place, un Rapport technique est en cours, en vue d'une prochaine publication. Ce Rapport technique fournira une terminologie normalisée ainsi que les définitions concises et les descriptions d'un choix d'indicateurs de performance dans la même présentation que celle utilisée dans l'ISO 11620.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 11620:1998/Amd 1:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-489c3943d6ae/iso-11620-1998-amd-1-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-489c3943d6ae/iso-11620-1998-amd-1-2003>

Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

AMENDEMENT 1: Indicateurs complémentaires de performance des bibliothèques

Page 1, article 2, Référence normative

Remplacer l'ISO 2789:1991 par l'ISO 2789:—¹).

Re-numéroter en ²) la note de bas de page originale ¹).

Page 1, note de bas de page

Ajouter la nouvelle note de bas de page suivante, avant la note de bas de page originale ¹):

1) À publier. (Révision de l'ISO 2789:1991)

Page 2, article 3, Définitions

Re-numéroter les définitions de la manière suivante (ne concerne pas la version anglaise):

3.1 accessibilité

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-489c3943d6ae/iso-11620-1998-amd-1-2003>

3.2 adéquation

3.3 disponibilité

3.4 document

3.5 efficacité

3.6 efficience

3.7 évaluation

3.8 installations

3.9 objectif général

3.10 indicateur

3.11 bibliothèque

3.12 prêt

3.13 mission

3.14 objectif opérationnel

3.15 performance

3.16 indicateur de performance

3.17 population à desservir

3.18 qualité

3.19 dépense ordinaire

3.20 fiabilité

3.21 ressources

3.22 population-cible

3.23 titre

3.24 usager

3.25 validité

Par ailleurs, effectuer les modifications suivantes.

Définition 3.4 (document) [3.6 dans l'ISO 11620:1998 (F)]

Remplacer la définition par la définition et les notes suivantes:
information enregistrée qui peut être traitée comme une unité dans une chaîne documentaire
(Terme anglais: document)

NOTE 1 Adapté de l'ISO 5127:2001, définition 1.2.02.

NOTE 2 Les documents peuvent varier dans leur forme physique et leurs caractéristiques.

Définition 3.8 (installations) [3.13 dans l'ISO 11620:1998 (F)]

Remplacer la note existante par les notes suivantes:

NOTE 1 Sont exclues des installations telles que toilettes, distributeurs de cafés et téléphones publics.

NOTE 2 Sont comptés dans les installations par exemple les photocopieurs, les terminaux en ligne, les postes de consultation de cédéroms, les places de lecture et les «carrels» réservés à l'étude.

Définition 3.11 (bibliothèque) [3.3 dans l'ISO 11620:1998 (F)]

Remplacer la définition et les notes existantes par les suivantes:
organisme, ou partie d'un organisme, dont les buts principaux sont de créer et d'entretenir une collection, et de faciliter l'utilisation des ressources documentaires et des installations adaptées aux besoins d'information, de recherche, d'éducation, de culture et de loisir de ses usagers
(Terme anglais: library)

NOTE 1 Ce sont les conditions fondamentales pour une bibliothèque et elles n'excluent aucun document ou service offert en complément des buts principaux.

NOTE 2 Quand une bibliothèque assure plus d'une fonction (par exemple à la fois bibliothèque scolaire et bibliothèque publique), il faut soit décider ce qui correspond à sa fonction principale, soit, dans les cas extrêmes, présenter séparément les rapports et données sur son fonctionnement.

[ISO 2789:—¹), définition 3.1.5]

1) À publier.

Définition 3.12 (prêt) [3.20 dans l'ISO 11620:1998 (F)]

Remplacer la définition et la note existantes par les suivantes:

prêt direct ou fourniture à un usager d'un document sous forme non électronique (par exemple un livre) ou d'un document électronique sur support matériel (par exemple un cédérom) ou d'un autre type de support (par exemple un appareil de lecture de livre électronique), ou transmission d'un document électronique à un usager pour une durée limitée (par exemple un livre électronique)

(Terme anglais: loan)

NOTE 1 Sont inclus les renouvellements effectués à la demande de l'utilisateur ainsi que les prêts enregistrés dans la bibliothèque (emprunts effectués sur place). Il convient de compter les renouvellements séparément.

NOTE 2 Les prêts comprennent la copie d'un document fourni à la place de l'original (télécopies incluses) et les impressions de documents électroniques effectuées par le personnel pour un usager.

NOTE 3 Les prêts de documents sous leur forme matérielle à des usagers distants sont inclus.

NOTE 4 La transmission électronique de documents par l'intermédiaire de la bibliothèque est comptée en tant que fourniture de documents électroniques si l'utilisation en est permise pour un temps illimité. Cela inclut les transmissions à des membres de la population à desservir.

[ISO 2789:—²), définition 3.3.11]

Définition 3.16 (indicateur de performance) [3.12 dans l'ISO 11620:1998 (F)]

Remplacer la définition et la note existantes par les suivantes:

expression numérique ou verbale (dérivée des statistiques de bibliothèque 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.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-489c5945d0ac/iso-11620-1998-amd-1-2003>

Définition 3.18 (qualité) [3.21 dans l'ISO 11620:1998 (F)]

Remplacer la définition existante par la suivante:

ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui déterminent l'aptitude de la bibliothèque à satisfaire des besoins explicites ou implicites

(Terme anglais: quality)

Définition 3.19 (dépenses ordinaires) [3.4 dans l'ISO 11620:1998 (F)]

Remplacer la définition et la note existantes par les suivantes:

dépenses consacrées au personnel, ainsi qu'aux ressources employées et renouvelées régulièrement

(Terme anglais: recurrent expenditure)

NOTE 1 Sont exclues les dépenses en capital, telles que les constructions neuves, les extensions ou aménagements de bâtiments existants et l'équipement informatique.

NOTE 2 Les dépenses ordinaires sont calculées de différentes manières selon les institutions, les autorités et les pays, et 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 rémunérations 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.).

2) À publier.

Les taxes à la valeur ajoutée, les taxes à la vente et sur les services, ou d'autres taxes locales sont normalement incluses, à moins qu'un indicateur serve à des comparaisons internationales.

Définition 3.23 (titre)

Remplacer la définition et la note existantes par les suivantes:
mot ou groupe de mots figurant en tête d'un document, pouvant être utilisé pour l'identifier et qui le distingue d'un autre document
(Terme anglais: title)

[ISO 5127:2001, définition 4.2.1.4.01]

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.

Définition 3.24 (usager)

Ajouter la note suivante:

NOTE Le bénéficiaire peut être une personne physique ou morale.

In fine, ajouter un terme nouveau comme suit:

**3.26
collection**

tous les documents mis à disposition des usagers par une bibliothèque
(Terme anglais: library collection)

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

NOTE 1 Cela comprend les documents détenus localement et les ressources accessibles à distance pour lesquelles des droits permanents ou temporaires ont été acquis.

ISO 11620:1998/Amd 1:2003
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0fd15e9e-912a-499c-8c93-1892c45dca/iso-11620-1998-amd-1-2003>

NOTE 2 Les droits d'accès peuvent être acquis par la bibliothèque elle-même, par un consortium et/ou par un financement extérieur.

NOTE 3 Les acquisitions doivent être considérées comme le résultat d'une sélection de documents, de droits d'accès négociés et être incluses dans le catalogue interrogeable en ligne par le public ou dans d'autres bases de données de la bibliothèque. Le prêt entre bibliothèques et la fourniture de documents à distance sont exclus.

NOTE 4 Cela n'inclut pas les liens aux ressources Internet pour lesquelles la bibliothèque n'a pas négocié de droits d'accès par des autorisations légales (par exemple droit lié au dépôt légal), des licences ou des accords soit contractuels soit de coopération. Il convient de comptabiliser séparément les liens avec des ressources Internet gratuites qui ont été cataloguées par la bibliothèque et sont présentés sur le catalogue interrogeable en ligne par le public ou dans une base de données.

[ISO 2789:—³], définition 3.2.17]

3) À publier.

Page 11, Tableau A.1

Ajouter les rubriques ci-après dans la rubrique «Fourniture de documents», après l'indicateur de performance «Taux d'utilisation des documents».

| | | |
|--|----------------------------------|---------|
| | Pourcentage du fonds non utilisé | B.2.2.7 |
| | Exactitude du rangement | B.2.2.8 |

Page 12, Tableau A.1

Ajouter la rubrique ci-après dans la rubrique «Prêt de documents», après l'indicateur de performance «Prêts par agent»

| | | |
|--|------------------------------|---------|
| | Pourcentage du fonds en prêt | B.2.4.6 |
|--|------------------------------|---------|

Page 12, Tableau A.1

Dans la colonne 1, remplacer «Disponibilité et emploi des ressources humaines» par «Service public». Dans cette rubrique remplacer la mention «Pas d'indicateur décrit dans la présente Norme internationale» par les indicateurs de performance suivants:

| | | |
|--|---|---------|
| | Personnel affecté au service public par personne de la population à desservir | B.5.1.1 |
| | Pourcentage du personnel affecté au service public par rapport à l'effectif total | B.5.1.2 |

Page 13

Renommer en note 2 la note figurant en début d'annexe, et introduire avant la note suivante.

NOTE 1 Pour certains des indicateurs figurant dans la présente Norme internationale, la description des méthodes comprend la phrase «Extraire un échantillon représentatif (aléatoire)». Partout où cette phrase figure, il convient de l'interpréter dans le sens qu'un échantillon aléatoire devrait être extrait de façon à être représentatif de la population. Il convient d'utiliser les travaux de normalisation sur les méthodes statistiques pour établir la méthode d'échantillonnage.

Page 31, B.2.2

In fine, ajouter les paragraphes B.2.2.7 et B.2.2.8 suivants.

B.2.2.7 Pourcentage du fonds non utilisé

B.2.2.7.1 Objectif opérationnel

Calculer la taille du fonds non utilisé pendant une période donnée.

B.2.2.7.2 Champ d'application

Toutes les bibliothèques.

Peut être utilisé pour des collections spécifiques, des secteurs thématiques, des bibliothèques annexes ou des intervalles de temps.

À l'intérieur de chacune des catégories ci-dessus, les résultats de cet indicateur peuvent être comparés pour voir si le pourcentage de documents non utilisés diffère de manière significative.

B.2.2.7.3 Définition de l'indicateur

Pourcentage des documents physiques présents dans le fonds, non utilisés pendant une période donnée (arrondi au nombre entier le plus proche).

Utilisé signifie, pour les besoins de cet indicateur, qu'un document a été enregistré comme prêté, ou a été noté d'une autre manière comme utilisé dans la bibliothèque durant la période de temps donnée. La consultation sur place n'est comprise que dans le cas où elle est enregistrée de façon continue par la bibliothèque.

La période utilisée pour le calcul est fixée par l'utilisateur de l'indicateur. Il convient de procéder de façon à refléter les missions et la politique de la bibliothèque. D'une manière générale, une période d'un an est le minimum adéquat.

B.2.2.7.4 Méthodes

- a) Extraire un échantillon représentatif (aléatoire) de documents possédés par la bibliothèque. Pour chaque document de l'échantillon, noter s'il a été emprunté dans cette période de temps, ou enregistré d'une autre manière comme ayant été utilisé dans la bibliothèque.

Le pourcentage du fonds non utilisé est

$$\frac{C - A - B}{C} \times 100 \%$$

où

- A* est le nombre de documents de l'échantillon qui ont été empruntés;
- B* est le nombre de documents de l'échantillon enregistrés comme utilisés dans la bibliothèque mais non empruntés;
- C* est le nombre total de documents de l'échantillon.

Arrondir au nombre entier le plus proche.

- b) Si l'on extrait les données d'un système informatique, compter les documents en prêt durant la période considérée.

Le pourcentage du fonds non utilisé est

$$\frac{B - A}{B} \times 100 \%$$

où

- A* est le nombre de documents en prêt;
- B* est le nombre total de documents du fonds de prêt.

Arrondir au nombre entier le plus proche.

Cette deuxième méthode surestime le taux réel, car elle ne comprend pas de données sur les documents utilisés dans la bibliothèque, mais non empruntés.

B.2.2.7.5 Interprétation des résultats mesurés par l'indicateur et facteurs affectant ces résultats

L'indicateur est un nombre entier compris entre 0 et 100. Il évalue la probabilité qu'un document appartenant à la bibliothèque, sélectionné par échantillon aléatoire, n'a pas été utilisé pendant une période de temps donnée. Un résultat élevé est le signe d'un faible taux d'utilisation.

Plusieurs facteurs affectent les résultats de cet indicateur, dont

- les missions de la bibliothèque, par exemple si elle a une mission de conservation ou non;
- les activités de promotion de la bibliothèque;
- les politiques d'acquisition et d'élimination et les usages de la bibliothèque.

B.2.2.7.6 Source (voir annexe C)

[20] pp. 36-39

B.2.2.7.7 Indicateurs associés

Rotation de la collection. Taux d'utilisation des documents.

B.2.2.8 Exactitude du rangement

B.2.2.8.1 Objectif opérationnel

Évaluer jusqu'à quel point les documents référencés au catalogue de la bibliothèque sont à leur emplacement exact sur les rayonnages.