RAPPORT TECHNIQUE

ISO/TR 20983

Première édition
2003-11-01

Information et documentation — Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques

Information and documentation — Performance indicators for electronic library services

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-ffa5ba1c8ea7/iso-tr-20983-2003

Numéro de référence
ISO/TR 20983:2003(F)

© ISO 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/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-ffa5ba1c8ea7/iso-tr-20983-2003

© 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

Sommaire

Page

Avant-propos iv

Introduction v

1 Domaine d'application 1

2 Références normatives 1

3 Termes et définitions 1

4 Liens avec d'autres indicateurs 5
4.1 Environnement en réseau 5
4.2 Catégories d'indicateurs de performance 6
4.3 Pertinence de l'ISO 11620 pour les services électroniques 6
4.3.1 Indicateurs communs aux services traditionnels et électroniques 6
4.3.2 Indicateurs qui ne s'appliquent qu'aux services traditionnels des bibliothèques 7
4.3.3 Indicateurs s'appliquant aux services traditionnels des bibliothèques pour lesquels des indicateurs analogues peuvent être trouvés pour les services électroniques 8

5 Utilisation des indicateurs de performance 8
5.1 Objectifs 8
5.2 Choix d'indicateurs de performance 9
5.3 Restrictions 9
5.3.1 Mesure de l'impact des services électroniques des bibliothèques 9
5.3.2 Degré de précision 9
5.3.3 Comparabilité des données des indicateurs de performance 10
5.3.4 Les indicateurs à usage provisoire 10

Annexe A Liste des indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques 11

Annexe B Description des indicateurs de performance 13

Bibliographie 33

Index alphabétique 34

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-ff5bb1b8ac75/iso-tr-20983-2003

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.

Exceptionnellement, lorsqu'un comité technique a réuni des données de nature différente de celles qui sont normalement publiées comme Normes internationales (ceci pouvant comprendre des informations sur l'état de la technique par exemple), il peut décider, à la majorité simple de ses membres, de publier un Rapport technique. Les Rapports techniques sont de nature purement informative et ne doivent pas nécessairement être révisés avant que les données fournies ne soient plus jugées valables ou utiles.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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.

ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-
ff5bc1c8ea78/iso-tr-20983-2003

L'ISO/TR 20983 a été élaboré par le comité technique ISO/TC 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 8, *Qualité — Statistiques et évaluation de la performance*.

© ISO 2003 — Tous droits réservés

Introduction

Le présent Rapport technique a pour objet l'évaluation des services électroniques des bibliothèques.

La fourniture réussie de ces services dépend d'une collaboration étroite entre les éditeurs, les fournisseurs d'accès et les bibliothécaires. Leurs besoins de collecte de données sur les divers aspects de la performance sont différents, et les destinataires de ces données n'ont pas forcément la maîtrise de leur collecte. Par exemple, l'éditeur peut être mieux placé pour collecter les données sur l'utilisation d'un service, tandis que c'est sans doute le bibliothécaire qui sera le plus intéressé par l'emploi de ces données pour développer et évaluer ce service.

L'objectif principal du présent Rapport technique est de diffuser les connaissances sur l'évaluation pratique des services électroniques des bibliothèques. Bien que ces services aient été développés depuis plus de trente ans, l'environnement technique a changé de façon significative au cours de la dernière décennie. L'ISO 11620:1998, *Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques*, a reconnu la nécessité de disposer d'indicateurs de performance pour les services électroniques. Il était en même temps reconnu qu'au moment de la publication de cette Norme internationale, on ne disposait pas de tels indicateurs qui aient été testés et publiés, ou qui aient été utilisés largement. Bien que l'on ait beaucoup progressé ces dernières années dans la définition, dans les tests et la publication d'indicateurs, il est encore trop tôt pour déterminer quels sont ceux qui s'avéreront les plus généralement utiles, ou qui seront d'un usage de plus en plus répandu. Le présent Rapport technique fournit une terminologie normalisée ainsi que des définitions concises et des descriptions d'une sélection d'indicateurs de performance dans une présentation identique à celle de l'ISO 11620. Les publications référencées dans la bibliographie [2, 3, 5] fournissent une information plus détaillée sur la collecte et l'analyse des données.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/821c021c-d425-4d3b-b46b-85bcd8ec455c/iso-tr-20983-2003

Seuls quelques indicateurs présentés ici sont des indicateurs de qualité du service: la réflexion sur ce sujet n'est pas assez avancée pour être intégrée ici. Les indicateurs qui ont été retenus ont été testés dans des bibliothèques, ou bien sont de simples adaptations d'indicateurs semblables. Dans tous les cas, ils ont été retenus selon les critères établis dans l'ISO 11620. A savoir que chaque indicateur dispose d'un contenu informatif, est fiable, valide, approprié, applicable, et peut dans certaines circonstances être employé pour des comparaisons.

Les indicateurs figurant dans le présent Rapport constituent une sélection représentative de ceux qui ont été testés. Une sélection plus élaborée aurait demandé trop de temps pour leur préparation et leur publication. Les avancées dans la mesure et l'évaluation des services électroniques des bibliothèques seront suivies par un groupe de travail, qui proposera des indicateurs supplémentaires, ainsi que des modifications ou des adaptations des indicateurs présentés ici au fur et à mesure qu'ils seront testés et validés. Il convient de considérer le présent Rapport technique comme un travail préparatoire en vue de la rédaction d'une Norme internationale. Il est entendu que, le moment venu, son contenu sera intégré dans une révision ultérieure de l'ISO 11620.

© ISO 2003 — Tous droits réservés

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-ffa5ba1c8ea7/iso-tr-20983-2003

Information et documentation — Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques

1 Domaine d'application

Le présent Rapport technique 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 qui figure dans la description de chaque indicateur (voir Annexe B).

Les indicateurs peuvent être utilisés pour des comparaisons au cours du temps pour les services fournis par la même bibliothèque. On peut aussi, sous réserve de prudence, comparer des bibliothèques entre elles, à condition de prendre en compte leurs différences d'organisation, de faire preuve d'une bonne compréhension des indicateurs utilisés, et d'interpréter les données avec précaution.

Le présent Rapport technique ne comporte pas d'indicateur pour l'évaluation de l'impact des bibliothèques sur les individus ou sur la société.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/1f1f1f1f-1f1f-1f1f-1f1f-1f1f1f1f1f1f/iso-tr-20983-2003
ffa5ba1c8ea7/iso-tr-20983-2003

ISO 2789:2003, *Information et documentation — Statistiques internationales de bibliothèques*

ISO 5127:2001, *Information et documentation — Vocabulaire*

ISO 11620:1998, *Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques*

ISO 11620:1998/Amd. 1:2003, *Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques, Amendement 1: Indicateurs complémentaires de performance des bibliothèques*

3 Termes et définitions

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

3.1
base de données
ensemble de données ou enregistrements informatiques (données factuelles ou bibliographiques, textes), dotés d'une interface commune et d'un logiciel pour récupérer ou exploiter les données [ISO 2789]

(Terme anglais: database)

NOTE 1 Les données ou les références sont généralement classées avec un objectif précis et concernent un sujet défini. Une base de données peut être publiée sur cédérom, disquette ou sur d'autres supports, ou en tant que fichier informatique accessible en ligne ou par Internet.

NOTE 2 Les bases de données soumises à licence sont comptabilisées à l'unité, même si l'accès à plusieurs bases de données soumises à licences est proposé par la même interface.

© ISO 2003 — Tous droits réservés

3.2
document numérique
unité documentaire au contenu identifié qui a été numérisée par la bibliothèque ou acquise sous forme numérique comme élément de la collection de la bibliothèque [ISO 2789]

(Terme anglais: digital document)

NOTE 1 Cela comprend les livres électroniques, les brevets électroniques, les documents audiovisuels en réseau et les autres documents numériques, par exemple les rapports, les documents cartographiques et musicaux, les pré-publications, etc. Les bases de données et les périodiques électroniques sont exclus.

NOTE 2 Les éléments faisant partie des bases de données sont décrits en 3.1.

NOTE 3 Un document numérique peut être structuré en un ou plusieurs fichiers.

3.3
document
information enregistrée ou objet matériel qui peut être traité comme une unité dans une chaîne documentaire [ISO 5127]

(Terme anglais: document)

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

3.4
document téléchargé
texte intégral ou extrait d'un document de la collection électronique qui est fourni à un usager [ISO 2789]

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

(Terme anglais: document downloaded)

ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-
8bf1a1d8c57/iso-tr-20983-2003

3.5
collection électronique
toutes les ressources de la bibliothèque qui sont sous forme électronique [ISO 2789]

(Terme anglais: electronic collection)

NOTE La collection électronique comprend les bases de données, les périodiques électroniques et les documents numériques. Les ressources Internet gratuites qui ont été cataloguées par la bibliothèque et figurent dans le catalogue interrogeable en ligne par le public ou dans une base de données doivent être comptabilisées séparément.

3.6
ressource électronique
document sous forme électronique qui constitue un tout séparé avec un titre distinct, qu'il soit publié en une ou plusieurs unités

(Terme anglais: electronic resource)

NOTE Cela comprend les livres, publications en série, et cartes électroniques, à l'exclusion des bases de données.

3.7
service électronique
service en ligne fourni par des serveurs locaux ou accessible à distance par les réseaux [ISO 2789]

(Terme anglais: electronic service)

NOTE Les services électroniques de bibliothèque comprennent le catalogue interrogeable en ligne par le public, le site web de la bibliothèque, la collection électronique, la fourniture de documents électroniques par l'intermédiaire de la bibliothèque, un service de référence électronique, la formation des usagers aux services électroniques et l'accès à Internet proposé par la bibliothèque.

 © ISO 2003 — Tous droits réservés

3.8
enregistrement
unité d'information bibliographique ou factuelle ou objet multimédia inclus dans une base de données interrogeable

(Terme anglais: entry)

3.9
demande d'information
opération de médiation auprès du public par le personnel de la bibliothèque à partir d'une ou de plusieurs sources d'informations (tels que les documents imprimés et non imprimés, les bases de données électroniques, les catalogues de la bibliothèque et d'autres institutions) [ISO 2789]

(Terme anglais: information request)

NOTE 1 Concerne également des recommandations, interprétations et instructions pour l'utilisation de ces ressources.

NOTE 2 La demande peut être adressée de vive voix, par téléphone, par courrier, par télécopie ou par voie électronique (messagerie électronique, site web de la bibliothèque, message instantané ou tout autre moyen de communication en réseau).

NOTE 3 Il est essentiel que les bibliothèques ne comptabilisent pas les demandes de renseignement, d'orientation et les questions administratives telles que trouver un agent de la bibliothèque ou repérer des équipements, préciser les horaires d'ouverture ou expliquer le fonctionnement des équipements (imprimantes ou ordinateurs par exemple).

NOTE 4 Les questions relatives à la simple localisation de documents du fonds déjà identifiés dans le catalogue ne sont pas comptées.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.10
collection
tous les documents mis à disposition des usagers par une bibliothèque [ISO 2789]

ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-ffa5ba1c8ea7/iso-tr-20983-2003

(Terme anglais: library collection)

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

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 lesquels 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 qui sont présentées sur le catalogue interrogeable en ligne par le public ou dans une base de données.

3.11
population à desservir
ensemble des individus auxquels la bibliothèque est destinée à fournir ses services et ses documents [ISO 11620]

(Terme anglais: population to be served)

NOTE En règle générale, pour les bibliothèques publiques, il s'agit de la population relevant de la même collectivité territoriale; pour les bibliothèques d'un établissement d'enseignement supérieur, cela comprend l'ensemble des personnels enseignants et administratifs et des étudiants.

© ISO 2003 — Tous droits réservés

3.12
session rejetée
tentative infructueuse de connexion à une base de donnée ou à un catalogue interrogeable en ligne par le public lorsque le nombre de requêtes dépasse le nombre autorisé d'utilisateurs simultanés [ISO 2789]

[Terme anglais: rejected session (turnaway)]

NOTE Les rejets dus à des mots de passe non conformes sont exclus.

3.13
session à distance
interrogation d'une base de données depuis l'extérieur des locaux de la bibliothèque (adapté d'EQUINOX[1])

(Terme anglais: remote session)

3.14
session
connexion effective à une base de données ou à un catalogue interrogeable en ligne par le public [ISO 2789]

(Terme anglais: session)

NOTE 1 Une session est un cycle qui débute lorsque l'usager se connecte à une base de données ou à un catalogue interrogeable en ligne, et qui se termine de façon explicite (par déconnexion ou fonction quitter) ou implicite (mise en veille après une période déterminée de non utilisation). Le délai moyen de déconnexion spontanée est de 30 minutes. Si un autre délai est utilisé, il convient de le mentionner.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

NOTE 2 Les sessions sur le site web de la bibliothèque sont comptabilisées comme visites virtuelles.

NOTE 3 Les connexions à une page d'accueil sont exclues.

NOTE 4 Si possible, il convient d'exclure les recherches effectuées par les moteurs de recherche.

ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-ffa5ba1c8ea7/iso-tr-20983-2003

3.15
formation des usagers
plan de formation mis en place selon un programme spécifique et qui a pour but de développer l'utilisation des services de la bibliothèque [ISO 2789]

(Terme anglais: user training)

NOTE 1 La formation des usagers peut être proposée sous la forme d'une visite de la bibliothèque, de présentation de la bibliothèque ou comme service sur le web à destination des usagers.

NOTE 2 La durée des formations ne doit pas être prise en compte.

3.16
visite virtuelle
recherche faite par un usager sur le site web de la bibliothèque depuis l'extérieur de la bibliothèque quel que soit le nombre de pages ou d'informations consultées [ISO 2789]

(Terme anglais: virtual visit)

3.17
site web
service électronique ayant un nom de domaine unique sur Internet et se composant d'une ensemble de documents numériques [ISO 2789]

(Terme anglais: web site)

NOTE 1 Les pages du site web sont généralement reliées grâce à des liens hypertextes.

 © ISO 2003 — Tous droits réservés

NOTE 2 Sont exclus les documents qui répondent à la définition de collection électronique et les ressources externes d'Internet pour lesquelles un lien a été établi à partir du site web de la bibliothèque.

3.18
poste de travail
ordinateur qui fonctionne seul ou en réseau, ou en terminal passif [ISO 2789]

(Terme anglais: workstation)

4 Liens avec d'autres indicateurs

4.1 Environnement en réseau

Le fonctionnement en réseau définit un cadre de référence différent pour la fourniture de services: les frontières varient selon l'origine de l'approvisionnement, fourniture interne ou externe. Considérons par exemple la fourniture de documents. Dans les services traditionnels de la bibliothèque, le prêt de documents physiques entre bibliothèques en est une des formes. Dans le monde électronique, on procure le document grâce à un réseau. L'accès à ce dernier peut être fourni par divers prestataires extérieurs. Un équipement spécifique doit être installé dans les bibliothèques aux deux bouts de la chaîne de fourniture du document, et le personnel doit être formé à son utilisation. Les fournisseurs de documents peuvent être des éditeurs ou des bibliothèques; les utilisateurs finals peuvent entrer en liaison directe avec les fournisseurs.

Encore une fois, la mise en œuvre d'un équipement à l'intérieur de l'établissement dont la bibliothèque fait partie peut être réalisée en dehors du contrôle de la bibliothèque; pourtant la performance de celle-ci sera évaluée sur sa capacité à fournir un service, même si elle ne contrôle pas certains aspects essentiels de l'infrastructure.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Du fait que les frontières diffèrent entre les services électroniques et les services traditionnels des bibliothèques, les comparaisons entre ces services sont difficiles, sinon impossibles. Puisque le degré d'intégration des services électroniques varie selon les bibliothèques, les comparaisons sont de plus en plus ardues. La situation est rendue encore plus complexe par les évolutions dans les attentes, dans l'expérience et le comportement des usagers et des éditeurs. Les nouvelles générations d'usagers vont être, au moins dans les pays développés, de plus en plus familiarisées avec l'informatique et l'utilisation d'Internet en général; ils considéreront les services électroniques comme une évidence. Toutefois, pendant une période encore assez longue, de nombreux usagers plus âgés resteront moins familiers avec les concepts et la pratique de l'informatique, et auront besoin d'un soutien attentif si l'on ne veut pas qu'ils soient désavantagés.

D'un autre côté, les éditeurs travaillent dans de nombreuses directions pour prendre en compte les possibilités de l'édition électronique. Les pratiques de fourniture de documents imprimés, établies de longue date, n'ont plus le même caractère opérationnel maintenant que les originaux sont souvent produits directement en format électronique. L'économie de l'édition électronique diffère de manière significative de celle de l'imprimé, et différents modes de tarification sont testés. Le format privilégié pour les publications électroniques varie selon le type de publication mais peut aussi évoluer d'une année sur l'autre; et les modalités financières des contrats entre la bibliothèque et l'éditeur peuvent aussi changer selon la publication et d'une année sur l'autre.

De plus, la capacité à mesurer l'utilisation des publications diffère radicalement entre documents électroniques et imprimés. S'il est possible pour une bibliothèque, bien que cela soit onéreux, de décompter chaque utilisation faite d'un document imprimé dans ses locaux, il pourra bien lui être impossible de compter chaque utilisation d'un document électronique. D'un autre côté, l'éditeur pourra être capable de compter l'utilisation au format électronique, tout en n'ayant aucune idée de l'utilisation faite des documents imprimés. Une mesure effective de la performance repose donc sur de nouveaux accords et sur la collaboration entre les titulaires de droits d'auteurs, les éditeurs, les agents, les bibliothécaires et les usagers.

Un dernier point concerne les indicateurs «par personne de la population à desservir». Certains services électroniques des bibliothèques (sites web, CIEL, services d'information libres) peuvent être utilisés par quiconque, et ne sont pas réservés à la population à desservir. Dans ce cas, les ratios d'utilisation «par personne de la population à desservir» seraient artificiellement élevés si les données étaient collectées

© ISO 2003 — Tous droits réservés

automatiquement. Si une bibliothèque souhaite connaître la proportion de sa population à desservir qui utilise ses services à distance, une méthode d'enquête classique sera plus appropriée afin de collecter de telles données.

4.2 Catégories d'indicateurs de performance

En définissant des indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques, il est naturel de commencer par rechercher les analogies avec les indicateurs de performance pour les services traditionnels. L'ISO 11620:1998 et son amendement ISO 11620/DAM 1 déterminent une liste de 34 indicateurs. Ils sont regroupés en un certain nombre de catégories, selon le Tableau 1.

Tableau 1

Service, activité ou aspect mesuré	Sous-catégorie
Opinion des usagers	Généralités
Services offerts au public	Généralités
	Fourniture de documents
	Recherche de documents
	Prêt de documents
	Fourniture de documents provenant de sources externes
	Service de renseignement et de référence
	Recherche d'information
	Formation des usagers
	Installations
Services techniques	Acquisition de documents
	Traitement des documents
	Catalogage
Promotion des services	
Services aux usagers	Disponibilité et emploi des ressources humaines

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4eb3-b46b-ba5bfc6ed7/iso-tr-20983-2003

Durant l'élaboration du présent Rapport technique, il a été démontré qu'il était possible d'utiliser les mêmes catégories pour les indicateurs de performance proposés, sous réserve de modifications mineures (voir Annexe A). L'applicabilité des indicateurs de l'ISO 11620 est discutée dans le paragraphe suivant.

4.3 Pertinence de l'ISO 11620 pour les services électroniques

4.3.1 Indicateurs communs aux services traditionnels et électroniques

Certains indicateurs sont les mêmes à la fois pour les services traditionnels et les services électroniques des bibliothèques. L'indicateur Satisfaction des usagers en est un exemple évident. Pour d'autres, de très légers changements dans la définition et la description des méthodes permettent à l'évidence de les rendre pertinents pour les deux types de service: par exemple, le Coût par titre catalogué. De même pour le groupe des indicateurs relatifs à la fourniture de documents: là les définitions et les descriptions devront être modifiées pour inclure les documents électroniques. D'autres indicateurs ont des équivalents dans l'environnement en réseau (voir 4.3.3), mais une révision plus substantielle serait nécessaire pour harmoniser les différents formats et les différentes unités de mesure et méthodes d'estimation. Voir Tableau 2.

 © ISO 2003 — Tous droits réservés

Tableau 2

Service, activité ou aspect mesuré	Indicateur de performance	Référence dans l'ISO 11620
Opinion des usagers: généralités	Satisfaction des usagers	B.1.1.1
Services offerts au public: fourniture de documents	Disponibilité des documents	B.2.2.1
	Disponibilité des titres demandés	B.2.2.2
	Proportion des titres demandés figurant dans la collection	B.2.2.3
	Mise à disposition des titres demandés	B.2.2.4
Services offerts au public: services de renseignement et de référence	Taux de réponses correctes	B.2.6.1
Services offerts au public: recherche d'information	Taux de succès de la recherche par titre dans le catalogue	B.2.7.1
	Taux de succès de la recherche par sujet dans le catalogue	B.2.7.2
Services offerts au public: installations	Disponibilité des installations	B.2.9.1
	Taux d'utilisation des installations	B.2.9.2
	Taux d'occupation des places assises	B.2.9.3
	Disponibilité des systèmes informatisés	B.2.9.4
Services internes: acquisition de documents	Délai d'acquisition médian des documents	B.2.1.1
Services internes: catalogage	Coût par titre catalogué	B.3.3.1
Services aux usagers	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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/TR 20983:2003
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8f13021c-3d2f-4cb3-b46b-ffa5ba1c8ea7/iso-tr-20983-2003

4.3.2 Indicateurs qui ne s'appliquent qu'aux services traditionnels des bibliothèques

Les indicateurs de ce groupe sont si étroitement liés à la forme physique des documents qu'ils n'ont pas d'équivalent précis dans le monde électronique. Voir Tableau 3.

Tableau 3

Service, activité ou aspect mesuré	Indicateur de performance	Référence dans l'ISO 11620
Services offerts au public: fourniture de documents	Consultation sur place par personne de la population à desservir	B.2.2.5
	Taux d'utilisation des documents	B.2.2.6
	Pourcentage du fonds non utilisé	B.2.2.7
	Exactitude du rangement	B.2.2.8
Services offerts au public: recherche de documents	Délai de recherche médian des documents en magasin	B.2.3.1
	Délai de recherche médian des documents en accès direct	B.2.3.2
Services offerts au public: fourniture de documents provenant de sources externes	Délai du prêt entre bibliothèques	B.2.5.1
Services internes: traitement des documents	Délai de traitement médian des documents	B.3.2.1

© ISO 2003 — Tous droits réservés