

---

---

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

*Information and documentation — Library performance indicators*

**iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)**

[ISO 11620:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604f928ecf/iso-11620-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604f928ecf/iso-11620-2008>



**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 11620:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604928ecf/iso-11620-2008>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2008

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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Notation</b> .....	<b>8</b>
<b>4</b> <b>Critères et cadre de description</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1</b> <b>Généralités</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2</b> <b>Critères</b> .....	<b>9</b>
<b>4.3</b> <b>Cadre de description</b> .....	<b>9</b>
<b>4.3.1</b> <b>Généralités</b> .....	<b>9</b>
<b>4.3.2</b> <b>Approche par tableau de bord</b> .....	<b>10</b>
<b>4.3.3</b> <b>Description des indicateurs de performance</b> .....	<b>10</b>
<b>5</b> <b>Emploi des indicateurs de performance</b> .....	<b>12</b>
<b>5.1</b> <b>Considérations générales</b> .....	<b>12</b>
<b>5.2</b> <b>Choix des indicateurs de performance</b> .....	<b>12</b>
<b>5.3</b> <b>Limites</b> .....	<b>13</b>
<b>5.3.1</b> <b>Optimisation des résultats des indicateurs de performance</b> .....	<b>13</b>
<b>5.3.2</b> <b>Degré d'exactitude</b> .....	<b>13</b>
<b>5.3.3</b> <b>Compétences des usagers et performance des bibliothèques</b> .....	<b>14</b>
<b>5.3.4</b> <b>Rapport entre les ressources et les services</b> .....	<b>14</b>
<b>5.3.5</b> <b>Comparabilité des données des indicateurs de performance</b> .....	<b>14</b>
<b>Annexe A (normative) Liste des indicateurs de performance des bibliothèques</b> .....	<b>15</b>
<b>Annexe B (normative) Liste des descriptions des indicateurs de performance</b> .....	<b>20</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>90</b>

## 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'ISO 11620 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 8, *Qualité — Statistiques et évaluation de la performance*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 11620:1998), son Amendement 1 (ISO 11620:1998/Amd.1:2003) et l'ISO/TR 20983:2003, qui ont fait l'objet d'une révision technique. Cette révision rassemble dans un seul document les indicateurs de performance pour les services et les ressources de bibliothèque électroniques et traditionnelles et elle comprend des mises à jour techniques de ces indicateurs.

## Introduction

La présente Norme internationale traite de 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'en mesurer la performance.

La communauté internationale des bibliothèques a décidé de s'engager dans l'élaboration 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 se généraliser 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.

La qualité des services de bibliothèque s'inscrit dans la démarche plus large de la gestion et de l'assurance de la qualité. La présente Norme internationale reconnaît et soutient les normes élaborées par l'ISO/TC 176.

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. Ces différences sont indiquées dans la description des indicateurs.

Les indicateurs de performance qui figurent dans la présente Norme internationale sont soit largement utilisés, soit bien décrits dans la littérature professionnelle. Certaines descriptions d'indicateurs englobent les modifications apportées aux descriptions les plus répandues: ces changements résultent de la pratique ou du besoin de donner à ces indicateurs une portée plus générale. Les rapports 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, un manque général d'indicateurs dûment testés et décrits a été constaté, au cours de l'élaboration de la présente Norme internationale. C'est le cas des mesures d'impact pour les bibliothèques. Les services électroniques continueront à se répandre et à évoluer, et cette évolution devra être prise en compte dans les indicateurs de la présente Norme internationale. La communauté des bibliothèques et des services d'information est invitée à mettre en place des mécanismes et à accorder la priorité à la mise au point d'indicateurs pertinents pour les services et les ressources de bibliothèques existants et émergents. La présente Norme internationale sera tenue à jour par un groupe de travail qui accompagnera les développements et qui ajoutera des indicateurs supplémentaires dès qu'ils auront été testés et validés.

Actuellement, la présente Norme internationale ne comprend pas d'indicateurs pour l'évaluation de l'impact des services des bibliothèques sur les individus et les communautés desservies, ou sur la société. C'est un secteur en évolution de la mesure de la performance dans les bibliothèques. La présente Norme internationale sera tenue à jour et accompagnée de développements. Des indicateurs supplémentaires seront ajoutés dès qu'ils auront été testés et validés.

Les indicateurs peuvent servir à effectuer des comparaisons au cours du temps dans la même bibliothèque. Il est possible, mais en restant prudent, de comparer des bibliothèques entre elles. 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.).

Les indicateurs de performance de la présente Norme internationale présentent d'autres limites qui dépendent de facteurs locaux tels que la communauté que la bibliothèque dessert, les missions, l'infrastructure technologique et sa configuration. Il est conseillé d'interpréter les résultats de l'utilisation des indicateurs de performance décrits dans la présente Norme internationale en fonction de ces facteurs.

## ISO 11620:2008(F)

Les indicateurs de performance qui figurent dans la présente Norme internationale ne couvrent pas toutes les mesures ou techniques d'évaluation possibles. La présente Norme internationale offre des méthodes et des démarches reconnues, testées et accessibles par le public pour mesurer un éventail de performances des services des bibliothèques.

La présente Norme internationale ne prétend nullement exclure l'utilisation des indicateurs de performance qui n'y sont pas décrits (voir Article 5).

De plus amples informations concernant la méthodologie et l'analyse nécessaires à l'élaboration des indicateurs de performance dans les bibliothèques peuvent être trouvées dans les Références [1] à [30] de la Bibliographie.

Un groupe fonctionnant sous l'égide de l'ISO/TC 46/SC 8 est responsable de la maintenance de la présente Norme internationale. Les nouveaux indicateurs créés sont examinés par un groupe d'experts désignés et les descriptions sont publiées en tant qu'amendements à la présente Norme internationale aussi rapidement que possible après avoir fait l'objet d'un vote de la part des comités nationaux.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 11620:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604f928ecf/iso-11620-2008>

# Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale définit les spécifications d'un indicateur de performance des bibliothèques et établit une série d'indicateurs destinés à être employés par tous types de bibliothèques. Elle donne aussi des conseils sur la manière d'utiliser des indicateurs de performance là où ils ne sont pas encore en usage. La liste des indicateurs de performance est résumée dans l'Annexe A et des détails sont donnés dans l'Annexe B.

La présente Norme internationale offre une terminologie normalisée et une définition concise 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.

La présente Norme internationale s'applique à tous les types de bibliothèques dans tous les pays. Cependant, tous les indicateurs de performance ne s'appliquent pas à toutes les bibliothèques. Les restrictions apportées à l'application d'indicateurs de performance particuliers sont énumérées pour chaque indicateur de performance dans l'Annexe B.

Certains services, activités et utilisations des ressources de la bibliothèque ne font pas actuellement l'objet d'indicateurs de performance soit parce qu'aucun n'a été proposé et testé au moment de la rédaction de la présente Norme internationale, soit parce qu'aucun ne remplit les critères retenus (voir 4.2).

## 2 Termes et définitions

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

### 2.1

#### **accessibilité**

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

### 2.2

#### **emprunteur actif**

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

### 2.3

#### **usager actif**

usager inscrit, entré à la bibliothèque ou ayant utilisé ses équipements ou ses services au cours de la période de référence

NOTE Peut comprendre l'utilisation des services électroniques de la bibliothèque.

### 2.4

#### **adéquation**

capacité d'un indicateur donné à évaluer une activité déterminée

**2.5 disponibilité**  
degré auquel des contenus, des documents, des installations ou des services sont effectivement fournis par la bibliothèque au moment où ils sont demandés par les usagers

**2.6 fichier informatique**  
données ou programme logiciel, par exemple jeu d'ordinateur, cours de langue ou autre logiciel d'application offert aux utilisateurs pour le prêt ou la consultation sur place sur disques lisibles par ordinateur, des cassettes ou tout autre moyen de stockage

NOTE Adapté de l'ANSI/NISO Z39.7:2004.

**2.7 contenu téléchargé**  
unité de contenu documentaire obtenue après une demande aboutie dans une base de données, un périodique électronique ou un document numérique

[ISO 2789:2006, définition 3.3.3]

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

NOTE 1 Adapté du terme **item** dans le code de bon usage COUNTER, Version 2:2004.

NOTE 2 Les enregistrements descriptifs sont exclus.

NOTE 3 Les formats PDF, Postscript, HTML et autres, de la même unité de contenu documentaire, seront comptés séparément.

[ISO 2789:2006, définition 3.2.9]

iteh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)  
ISO 11620:2008  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604f928ecf/iso-11620-2008>

**2.9 base de données**  
ensemble d'enregistrements descriptifs ou d'unités de contenu documentaire informatiques (données factuelles, textes, images et sons), doté d'une interface commune et d'un logiciel pour récupérer ou exploiter les données

NOTE 1 Les unités ou les enregistrements sont généralement classés 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 par téléphone ou par l'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 licence est proposé par la même interface.

NOTE 3 Il convient aussi de compter comme une seule base de données une interface unique d'accès à un ensemble de revues ou de documents numériques, habituellement proposée par un éditeur ou un fournisseur. En outre, il convient de comptabiliser chaque revue ou document numérique en tant que tels.

[ISO 2789:2006, définition 3.2.10]

**2.10 enregistrement descriptif**  
enregistrement bibliographique ou autre, traité en informatique dans un format normalisé, qui référence et/ou qui décrit un document numérique ou une unité de contenu documentaire

NOTE 1 Une collection d'enregistrements descriptifs est habituellement publiée sous forme de base de données.

NOTE 2 L'enregistrement peut comprendre des éléments tels le titre, l'auteur, le sujet, le résumé, la date ou l'origine, etc.

NOTE 3 Adapté de l'ISO 2789:2006, définition 3.2.11.



**2.11****document numérique**

unité documentaire numérisée par la bibliothèque ou acquise sous forme numérique comme élément de la collection de cette bibliothèque

NOTE 1 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 prépublications, etc. Les bases de données et les périodiques électroniques sont exclus.

NOTE 2 Les éléments faisant partie des bases de données sont décrits sous la rubrique «base de données» en 2.9.

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

NOTE 4 Un document numérique comprend une ou plusieurs unités de contenu documentaire.

[ISO 2789:2006, définition 3.2.12]

**2.12****document**

information enregistrée ou objet matériel qui peut être traité comme une unité dans une chaîne documentaire

[ISO 5127:2001, définition 1.2.2]

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

**2.13****téléchargement**

demande aboutie d'un enregistrement descriptif ou d'une unité de contenu documentaire, par exemple pour affichage à l'écran, impression, sauvegarde ou envoi par messagerie électronique

NOTE Pour les connexions aux fichiers journaux des serveurs de la toile, les demandes abouties sont celles qui ont des codes de retour spécifiques, tels que définis par le NCSA (National Center for Supercomputing Applications).

[ISO 2789:2006, définition 3.3.4]

ISO 11620:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604928ecf/iso-11620-2008>

**2.14****efficacité**

mesure du niveau de réalisation d'objectifs donnés

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

**2.15****efficience**

mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné

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

**2.16****livre électronique****eBook**

document électronique, sous licence ou non, dans lequel le texte interrogeable occupe une place prépondérante et qui peut être considéré comme équivalent à un livre imprimé (monographie)

NOTE 1 L'utilisation de livres électroniques est souvent liée à un matériel dédié et/ou à un logiciel de lecture ou de visionnage spécifique.

NOTE 2 Les livres électroniques peuvent être prêtés aux usagers soit avec un matériel portable (lecteur de livre électronique), soit en chargeant le contenu sur le micro-ordinateur de l'utilisateur pour une période limitée.

NOTE 3 Les thèses électroniques sont comprises.

NOTE 4 Les livres numérisés par la bibliothèque sont compris.

[ISO 2789:2006, définition 3.2.15]

**2.17**

**évaluation**

processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience, l'utilité et la pertinence d'un service ou d'une installation

**2.18**

**usager externe**

usager d'une bibliothèque qui ne fait pas partie de la population à desservir

[ISO 2789:2006, définition 3.3.8]

**2.19**

**installations**

équipements, postes de travail, etc., offerts aux usagers de la bibliothèque

NOTE Comprend les photocopieurs, les terminaux en ligne, les postes de consultation de cédéroms, les places de lecture et les alvéoles réservées à l'étude, à l'exclusion des installations telles que toilettes, distributeurs de cafés et téléphones publics.

**2.20**

**ressource gratuite de l'internet**

ressource de l'internet sans restriction d'accès

[ISO 2789:2006, définition 3.2.18]

**2.21**

**équivalent temps plein**

**ETP**

mesurage correspondant à un agent travaillant à plein temps pendant un an

EXEMPLE Si sur trois personnes employées par la bibliothèque, l'une travaille à quart temps, l'autre à mi-temps et la troisième à plein temps, l'ETP de ces personnes serait  $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$  bibliothécaires (ETP).

NOTE Toutes les bibliothèques ne peuvent faire référence au même nombre d'heures par an pour définir un ETP. Aussi tout mesurage de comparaison entre bibliothèques peut nécessiter l'examen des différences en heures.

**2.22**

**objectif général**

situation à atteindre grâce à des plans d'action et à des moyens adaptés

**2.23**

**indicateur de performance**

expression (numérique, symbolique ou verbale) servant à caractériser des activités (événements, objets, personnes) en termes quantitatifs et qualitatifs afin d'en déterminer la valeur, accompagnée de la méthode de calcul associée

**2.24**

**bibliothèque**

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 loisirs de ses usagers

NOTE 1 Ce sont les conditions fondamentales pour une bibliothèque et il ne faut exclure aucun document ou service offert en complément des buts principaux.

NOTE 2 Quand une bibliothèque assure plus d'une fonction (par exemple 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 le fonctionnement.

[ISO 2789:2006, définition 3.1.5]

NOTE 3 Comprend des bibliothèques virtuelles et/ou électroniques à la condition qu'elles répondent à la définition première d'une bibliothèque.

**2.25****site électronique de la bibliothèque**

service électronique ayant un nom de domaine unique sur l'internet et se composant d'un ensemble de pages, édité par la bibliothèque, destiné à donner accès aux services et ressources de la bibliothèque

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

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

NOTE 3 Sont exclus les services en ligne sous le nom de domaine de la bibliothèque qui sont mis en œuvre au nom d'autres organisations.

**2.26****prêt**

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 dispositif (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)

NOTE 1 Les prêts comprennent les renouvellements effectués à la demande de l'utilisateur ainsi que les prêts enregistrés dans la bibliothèque (emprunts 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 ne sont pas compris.

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 comprend les transmissions à des membres de la population à desservir.

[ISO 2789:2006, définition 3.3.14] <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604f928ecf/iso-11620-2008>

**2.27****métadonnées**

données structurées sur des données, comprenant les données associées à tout système d'information ou objet d'information, destinées à la description, administration, prescriptions réglementaires, fonctions techniques, utilisation et exploitation, et conservation

NOTE Adapté de l'ensemble des éléments de métadonnées du Dublin Core.

**2.28****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

**2.29****objectif opérationnel**

but spécifique qu'une activité doit atteindre afin de contribuer à réaliser l'objectif général d'un organisme

**2.30****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

**2.31****indicateur de performance**

expression numérique, symbolique ou verbale, dérivée des statistiques de bibliothèques ou de données servant à caractériser la performance d'une bibliothèque

### 2.32

#### **population à desservir**

ensemble des personnes auxquels la bibliothèque est censée fournir ses services et ses documents

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

### 2.33

#### **qualité**

aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences

NOTE 1 Le terme «qualité» peut être utilisé avec des qualificatifs tels que médiocre, bon ou excellent.

NOTE 2 «Intrinsèque», par opposition à «attribué», signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente.

[ISO 9000:2005, définition 3.1.1]

### 2.34

#### **enregistrement téléchargé**

demande aboutie d'un enregistrement descriptif dans une base de données ou dans un catalogue en ligne

[ISO 2789:2006, définition 3.3.19]

### 2.35

#### **dépenses ordinaires**

#### **dépenses de fonctionnement**

dépenses consacrées au personnel ainsi qu'aux ressources employées et renouvelées régulièrement, à l'exclusion des dépenses en capital, telles les constructions neuves, les extensions ou les aménagements de bâtiments existants et l'équipement informatique

ISO 11620:2008

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48->

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 rémunérations accessoires et les 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 des 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 comprises, sauf dans le cas où un indicateur sert à des comparaisons internationales.

### 2.36

#### **usager inscrit**

personne physique ou morale inscrite dans une bibliothèque pour utiliser ses collections et/ou ses services à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux

NOTE Les usagers peuvent être inscrits soit à leur demande, soit automatiquement lors de leur inscription dans l'institution de rattachement de la bibliothèque.

[ISO 2789:2006, définition 3.3.20]

### 2.37

#### **session rejetée**

tentative infructueuse de connexion à une base de donnée ou à un catalogue en ligne lorsque le nombre de requêtes dépasse le nombre autorisé d'utilisateurs simultanés

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

[ISO 2789:2006, définition 3.3.21]

**2.38****fiabilité**

qualité d'une mesure qui produit les mêmes résultats de façon répétée et uniforme

**2.39****session**

connexion effective à une base de données ou à un catalogue en ligne

NOTE 1 Une session est un cycle qui débute lorsque l'utilisateur se connecte à une base de données ou à un catalogue 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 min. Si un autre délai est utilisé, il convient de le mentionner.

NOTE 2 Les sessions sur le site électronique 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 2789:2006, définition 3.3.25]

**2.40****subvention spéciale**

financement non récurrent qui contribue totalement ou partiellement à la réalisation d'un projet

[ISO 2789:2006, définition 3.5.4]

**2.41****population cible**

groupes d'utilisateurs réels ou potentiels faisant l'objet, pour une bibliothèque donnée, d'un service spécifique ou constituant les destinataires principaux de documents spécifiques

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604f928ecf/iso-11620-2008>

**2.42****titre**

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

[ISO 5217:2001, définition 4.2.1.4.1]

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 en plusieurs unités matérielles, et quel que soit le nombre d'exemplaires détenus par la bibliothèque.

**2.43****usager**

bénéficiaire des services de la bibliothèque

NOTE Le bénéficiaire peut être une personne physique ou morale, y compris les bibliothèques.

**2.44****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 et d'autres services d'information

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 la toile à destination des usagers.

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

NOTE 3 Adapté de l'ISO 2789:2006, définition 3.3.28.

## 2.45

### validité

capacité pour un indicateur à mesurer effectivement ce qu'il est censé mesurer

## 2.46

### visite virtuelle

recherche faite par un usager sur le site électronique de la bibliothèque depuis l'extérieur de la bibliothèque quel que soit le nombre de pages ou d'informations consultées

NOTE 1 La visite virtuelle sur le site électronique peut être effectuée par un programme de navigateur unique et identifié ou par une adresse IP identifiée qui a permis d'accéder aux pages via le site électronique de la bibliothèque.

NOTE 2 L'intervalle entre deux recherches consécutives ne doit pas être plus long qu'une période de déconnexion de 30 min si elles doivent être comptées comme éléments de la même visite virtuelle. Dans le cas d'un intervalle supérieur, il s'agit d'une nouvelle visite.

NOTE 3 Les serveurs sur la toile fournissant des services dont les statistiques se rapportent à un autre site doivent être exclus des statistiques du site électronique de la bibliothèque.

[ISO 2789:2006, définition 3.3.29]

## 2.47

### entrée

action pour un usager de pénétrer dans les locaux de la bibliothèque

[ISO 2789:2006, définition 3.3.30]

NOTE Comprend à la fois un simple comptage et des pourcentages, tant que ceux-ci sont utilisés pour caractériser la performance d'une bibliothèque.

ITEH STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604f928ecf/iso-11620-2008>

## 3 Notation

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8baee7c8-1060-4838-8f48-13604f928ecf/iso-11620-2008>

Par convention, tout au long du texte, le nom des indicateurs de performance est écrit avec une lettre majuscule initiale pour les mots significatifs, par exemple Entrées à la bibliothèque par personne de façon à faire la distinction entre le nom des indicateurs de performance et le reste du texte.

## 4 Critères et cadre de description

### 4.1 Généralités

4.1.1 Les indicateurs de performance de bibliothèque sont destinés

- a) à servir d'outils pour l'évaluation de la qualité et de l'efficacité des services, des ressources et des autres activités fournis par une bibliothèque, et
- b) à évaluer l'efficacité des ressources allouées par la bibliothèque à de tels services et autres activités.

4.1.2 L'Annexe B 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 de la nécessité 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** Les 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 conformément aux exigences qui figurent en 4.2 et en 4.3 (voir aussi Article 5).

NOTE Un soin particulier a été pris pour décrire les indicateurs individuellement et indépendamment des autres indicateurs. Mais cette précaution 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 de deux indicateurs ou plus en même temps, ainsi que l'indiquent nombre de manuels.

## 4.2 Critères

**4.2.1** Pour être conforme à la présente Norme internationale, un indicateur de performance de bibliothèque doit être soigneusement 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.

**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 et à déceler les problèmes et les carences affectant les performances d'une bibliothèque afin de prendre les mesures permettant d'y remédier. Il convient que cet indicateur fournisse les informations servant à la prise de décision, par exemple à la fixation 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, au sens qu'il doit produire régulièrement le même résultat quand il est employé de façon répétée dans les mêmes circonstances.

NOTE Le fait qu'un indicateur reflète la variabilité sous-jacente des données, telles 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, à savoir qu'il doit mesurer effectivement ce qu'il est censé mesurer.

NOTE Le fait que certains indicateurs soient 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 que des opérations nécessaires à la mise en place du processus de mesure.

e) **Applicabilité.** Un indicateur doit être applicable, à savoir 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 [alinéa f)]:

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'efficacité dans les bibliothèques soumises à comparaison (voir aussi 5.3.5).

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

NOTE 2 Le critère est suffisant pour classer les bibliothèques en fonction du 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 plus performante.

## 4.3 Cadre de description

### 4.3.1 Généralités

Les indicateurs de performance qui figurent dans l'Annexe B sont décrits conformément au cadre suivant, qu'il convient aussi d'employer pour décrire des indicateurs de performance nouveaux ou différents.