

ISO/TC 46/SC 3

Date : ~~2023-06~~

ISO-11620:2023(F)

Quatrième édition

~~2023-06~~

ISO/TC 46/SC 3

Secrétariat : **KATS**

Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

Information and documentation — Library performance indicators

ICS : 01.140.20

iteh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 11620:2023

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fe4ea7e-974b-46fc-8201-c80b385f3ae0/iso-11620-2023>

Type du document: Norme internationale
Sous-type du document:
Stade du document: (60) Publication
Langue du document: F



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT



iTeh Standards
(<https://standards.itih.ai>)
Document Preview

[ISO 11620:2023](#)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/8fe4ea7e-974b-46fc-8201-c80b385f3ae0/iso-11620-2023>

Type du document: Norme internationale
Sous-type du document:
Stade du document: (60) Publication
Langue du document: F

© ISO-2023

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en ~~œuvre~~œuvre, 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, ou la diffusion sur ~~l'internet~~l'internet, ou ~~sur~~un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO ~~Copyright Office~~copyright office
~~Case Postale~~CP 401 -- • Ch. de Blandonnet 8
 CH-1214 Vernier, ~~Genève~~Geneva
~~Tél. / Phone:~~ + 41 22 749 01 11
 E-mail ~~:~~ copyright@iso.org
~~Web:~~ www.iso.org

Website: www.iso.org

Publié en Suisse

iTeh Standards (<https://standards.iteh.ai>) Document Preview

ISO 11620:2023

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fe4ea7e-974b-46fc-8201-c80b385f3ae0/iso-11620-2023>

Sommaire Page

Avant-propos.....	vii
Introduction.....	ix
1 Domaine d'application.....	1
2 Références normatives.....	1
3 Termes et définitions.....	1
4 Mesure de performance.....	17
4.1 Management de la qualité.....	17
4.2 Mesure de performance dans le management de la qualité.....	18
4.3 Utilisation des indicateurs de performance.....	19
4.3.1 Généralités.....	19
4.3.2 Objectifs des indicateurs de performance.....	19
4.3.3 Sélection des indicateurs de performance.....	19
4.3.4 Limites de la mesure de performance.....	20
4.4 Mesure de performance par rapport à l'évaluation de l'impact.....	21
4.4.1 Objectifs des deux approches.....	21
4.4.2 Méthodes des deux approches.....	22
4.4.3 «Indicateurs d'impacts» possibles.....	23
5 Indicateurs de performance dans le présent document.....	24
5.1 Généralités.....	24
5.2 Critères des indicateurs de performance.....	24
5.3 Cadre descriptif.....	25
5.3.1 Généralités.....	25
5.3.2 Démarche du tableau de bord.....	25
5.3.3 Présentation des indicateurs.....	27
6 Liste des indicateurs de performance des bibliothèques.....	28
Annex A (informative) Description des indicateurs de performance.....	40
A.1 Ressources, accès et infrastructure.....	40
A.1.1 Collection.....	40
A.1.2 Accès.....	50
A.1.3 Installations.....	64
A.1.4 Personnel.....	72
A.2 Utilisation.....	74
A.2.1 Collection.....	74
A.2.2 Accès.....	83
A.2.3 Installations.....	97

A.2.4	Généralités	98
A.3	Efficiencia	120
A.3.1	Collection	120
A.3.2	Accès	127
A.3.3	Personnel	129
A.3.4	Généralités	140
A.4	Potential et développement	145
A.4.1	Personnel	145
A.4.2	Généralités	155
	Bibliographie	161

Avant-propos iv

Introduction v

1 — Domaine d'application 1

2 — Références normatives 1

3 — Termes et définitions 1

4 — Mesure de performance 19

4.1 — Management de la qualité 19

4.2 — Mesure de performance dans le management de la qualité 20

4.3 — Utilisation des indicateurs de performance 21

4.3.1 — Généralités 21

4.3.2 — Objectifs des indicateurs de performance 21

4.3.3 — Sélection des indicateurs de performance 21

4.3.4 — Limites de la mesure de performance 22

4.4 — Mesure de performance par rapport à l'évaluation de l'impact 23

4.4.1 — Objectifs des deux approches 23

4.4.2 — Méthodes des deux approches 24

4.4.3 — « Indicateurs d'impacts » possibles 25

5 — Indicateurs de performance dans le présent document 26

5.1 — Généralités 26

5.2 — Critères des indicateurs de performance 26

5.3 — Cadre descriptif 27

5.3.1 — Généralités 27

5.3.2 — Démarche du tableau de bord 28

5.3.3 — Présentation des indicateurs 29

6 — Liste des indicateurs de performance des bibliothèques 30

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 11620:2023

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/8fe4ea7e-974b-46fc-8201-c80b385f3ae0/iso-11620-2023>

Avant-propos

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

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

L'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de propriété revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse www.iso.org/brevets. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de brevet.

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

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 46, *Information et documentation*, Sous-comité SC 8, *Qualité — Statistiques et évaluation de la performance*.

Cette quatrième édition annule et remplace la troisième édition (ISO 11620:2014), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- ajout d'indicateurs de participation aux formations relatives à la bibliothèque conformes aux objectifs de développement durable pertinents de l'ONU (ODD de l'ONU);
- ajout d'indicateurs relatifs à la notoriété et à l'impact de la bibliothèque;
- ajout d'indicateurs liés au personnel de la recherche et à l'appui à la recherche;
- suppression de plusieurs indicateurs qui ne sont plus pertinents ou réalisables.