



# PROJET DE NORME INTERNATIONALE ISO/DIS 11620

ISO/TC 46/SC 8

Secrétariat: BSI

Début du vote  
1996-09-26

Vote clos le  
1997-02-26

5 1637

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION • МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ • ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION

## Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

*Information and documentation — Library performance indicators*

ICS 01.140.20

Descripteurs: documentation, bibliothèque (collection), caractéristique de fonctionnement, indice.

**Pour accélérer la distribution, le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité. Le travail de rédaction et de composition de texte sera effectué au Secrétariat central de l'ISO au stade de publication.**

**To expedite distribution, this document is circulated as received from the committee secretariat. ISO Central Secretariat work of editing and text composition will be undertaken at publication stage.**

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

## SOMMAIRE

	Page
Introduction .....	3
1 Domaine d'application .....	4
2 Référence normative .....	5
3 Définitions .....	5
4 Critères et cadre de description .....	10
5 Mode d'emploi des indicateurs de performance .....	15
6 Maintenance de la norme .....	19
 Annexes	
A (Normative) Liste des indicateurs de performance pour les bibliothèques .....	20
B (Normative) Description des indicateurs de performance .....	22
C (Informative) Bibliographie .....	63

**Membres de la commission de normalisation**

Président : M SANZ

Secrétariat : MME MATTENET - AFNOR

MME	BILLON	VILLE DE PARIS - DIRECTION DES AFFAIRES CULTURES
M	CARBONNE	MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE - DIRECTION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE, DES TECHNOLOGIES NOUVELLES ET DES BIBLIOTHEQUES
M	CHABALLIER	VILLE DE VALENCE - MEDIATHEQUE MUNICIPALE
M	GIAPPICONI	VILLE DE FRESNES - BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE
M	NETZER	MAIRIE DE PARIS - BIBLIOTHEQUE SAINT-SIMON
MME	PISSIER	MINISTERE DE LA CULTURE - DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE
M	SANZ	CNDP

***Avant-propos national***

Références aux normes françaises

La correspondance entre les normes mentionnées à l'article "Références normatives" et les normes françaises identiques est la suivante :

ISO 2789:1991

NF ISO 2789 (indice de classement : Z 48-001)

## **Introduction**

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

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

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

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

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

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

Chaque indicateur reçoit dans la présente norme internationale un nom et un seul. Ce nom diffère parfois de celui utilisé dans la littérature sur laquelle s'appuie sa description. Dans ce cas, les différences sont indiquées dans les descriptions des indicateurs.

Les indicateurs de performance inclus dans la présente norme sont soit largement utilisés soit bien décrits dans la littérature. Certaines descriptions d'indicateurs apportent des modifications par rapport aux descriptions les plus répandues dans la *littérature professionnelle* : ces changements sont le reflet d'expérience pratique ou du besoin de leur donner une portée plus générale.

Les ratios basés sur la consommation et les ressources sont très bien documentés dans la littérature et fournissent un contexte pour les indicateurs de performance des bibliothèques tels que décrits dans la présente norme.

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

Tout le long du texte, les noms des indicateurs sont écrits avec une initiale majuscule pour les mots significatifs par exemple. Ceci pour aider à distinguer ces noms du corps du texte.

## 1. Domaine d'application

La présente norme internationale s'applique à tous les types de bibliothèques dans tous les pays. Les restrictions apportées à l'application d'indicateurs de performance particuliers sont énumérées dans la rubrique " domaine d'application " figurant dans la description de chaque indicateur (voir annexe B)..

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

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