

---

---

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

*Information and documentation — Library performance indicators*

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

[ISO 11620:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbbc18a26/iso-11620-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbbc18a26/iso-11620-2014>



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

[ISO 11620:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbbc18a26/iso-11620-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbbc18a26/iso-11620-2014>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2014

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au 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>Critères et cadre descriptif</b> .....	<b>11</b>
3.1   Généralités.....	11
3.2   Critères.....	12
3.3   Cadre descriptif.....	13
3.3.1   Généralités.....	13
3.3.2   Démarche du tableau de bord.....	13
3.3.3   Présentation des indicateurs.....	13
<b>4</b> <b>Utilisation des indicateurs de performance</b> .....	<b>15</b>
4.1   Généralités.....	15
4.2   Sélection des indicateurs de performance.....	16
4.3   Limites.....	17
4.3.1   Optimisation des scores d'indicateurs de performance.....	17
4.3.2   Degré de précision.....	17
4.3.3   Compétences des usagers par rapport à la performance de la bibliothèque.....	17
4.3.4   Relation entre les ressources et les services.....	17
4.3.5   Comparabilité des données d'indicateur de performance.....	17
<b>Annexe A (normative) Liste des indicateurs de performance des bibliothèques</b> .....	<b>19</b>
<b>Annexe B (normative) Description des indicateurs de performance</b> .....	<b>23</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>105</b>
<a href="https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbbc18a26/iso-11620-2014">https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbbc18a26/iso-11620-2014</a>	

## 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](http://www.iso.org/directives)).

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. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

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 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'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: [Avant-propos — Informations supplémentaires](http://www.iso.org/standards/standards/sist/655b8a6-5331-47b3-9820-26b1bc18a26/iso-11620-2014).

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TC 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 8, *Qualité — Statistiques et évaluation de la performance*.

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO 11620:2008), dont elle constitue une révision mineure.

## Introduction

La présente Norme internationale traite de l'évaluation des bibliothèques de tous types.

Elle a pour principal objectif d'une part, de promouvoir l'emploi d'indicateurs de performance caractérisant la qualité des services dans les bibliothèques, et d'autre part, de montrer comment procéder à la mesure d'une performance.

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives à un indicateur de performance de bibliothèque et définit une série d'indicateurs destinés à être utilisés par tous les types de bibliothèques. Elle fournit également des préconisations sur la manière de mettre en œuvre des indicateurs de performance dans les bibliothèques qui n'en emploient pas encore.

La qualité des services de bibliothèque s'inscrit dans une sphère plus vaste: celle du management de la qualité et de l'assurance de la qualité. La présente Norme internationale applique et appuie les Normes internationales élaborées par l'ISO/TC 176.

La présente Norme internationale propose une terminologie normalisée et fournit une définition concise pour les différents indicateurs de performance. Elle décrit en outre de manière succincte ces indicateurs, ainsi que le recueil et l'analyse des données nécessaires. Les publications répertoriées dans la Bibliographie fournissent des informations détaillées sur la méthodologie employée et l'analyse effectuée.

Dans la présente Norme internationale, chaque indicateur se voit attribuer une dénomination unique. Cette dénomination diffère parfois de celle employée dans la documentation sur laquelle se fonde la description associée. Les éventuelles différences sont détaillées dans la description de l'indicateur concerné.

Les indicateurs de performance qui figurent dans la présente Norme internationale sont soit d'usage courant et largement décrits dans la littérature, soit ils ont été suffisamment testés sur le terrain et sont validés au niveau national. Certaines descriptions d'indicateurs intègrent des modifications qui concernent des indicateurs décrits ailleurs. Ces modifications découlent de la pratique ou de la nécessité de donner à ces indicateurs une portée plus générale. Les rapports fondés sur les données d'entrée et les ressources sont très bien décrits dans la littérature; ils servent de cadre aux indicateurs de performance de bibliothèques définis dans la présente Norme internationale.

L'élaboration de la présente Norme internationale a révélé l'absence d'indicateurs testés et bien documentés pour certaines activités et certains services de bibliothèque. Étant donné que les services électroniques vont continuer à se développer et à évoluer, cette évolution nécessitera une surveillance par rapport aux indicateurs décrits dans la présente Norme internationale. La communauté des bibliothèques et des services d'information est invitée à établir des mécanismes et à se concentrer sur la mise au point d'indicateurs pertinents pour les services et ressources de bibliothèque existants et émergents.

La présente Norme internationale sera mise à jour par un groupe de travail qui suivra les progrès et intégrera des indicateurs supplémentaires à mesure qu'ils seront testés et validés.

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

ISO 11620:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbc18a26/iso-11620-2014>

# Information et documentation — Indicateurs de performance des bibliothèques

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale s'applique à tous les types de bibliothèques, dans tous les pays. Néanmoins, les indicateurs de performance ne sont pas tous applicables à toutes les bibliothèques. Les limites d'applicabilité des différents indicateurs de performance sont précisées dans l'article « domaine d'application » de la description de chacun des indicateurs (voir [Annexe B](#)).

Les indicateurs de performance peuvent être utilisés pour effectuer des comparaisons dans le temps, au sein d'une même bibliothèque. Ils peuvent également être employés pour faire des comparaisons entre bibliothèques, mais il faut alors procéder avec prudence. Les comparaisons entre bibliothèques doivent tenir compte de toutes les différences entre les spécificités administratives et autres caractéristiques des bibliothèques, et doivent s'appuyer sur une bonne compréhension des indicateurs utilisés et des limites posées, ainsi que sur une interprétation prudente des données (voir [4.3.5](#)).

Les indicateurs de performance cités dans la présente Norme internationale sont soumis à d'autres limites qui dépendent de facteurs locaux, comme la population desservie par la bibliothèque considérée, les missions définies et la configuration d'infrastructure technologique utilisée. Les résultats obtenus suite à l'emploi des indicateurs de performance cités dans la présente Norme internationale sont destinés à être interprétés compte tenu de ces facteurs.

Certains services, activités et utilisations des ressources de la bibliothèque ne sont couverts par aucun indicateur de performance, soit parce que de tels indicateurs n'avaient pas été proposés ou testés au moment de l'élaboration de la présente Norme internationale, soit parce que les indicateurs existants ne remplissaient pas les critères spécifiés (voir [3.2](#)).

Les indicateurs de performance répertoriés dans la présente Norme internationale ne reflètent pas la totalité des mesures et techniques d'évaluation possibles. La présente Norme internationale propose des méthodologies et des approches reconnues, testées et accessibles au public (c'est-à-dire non exclusives) qui permettent de mesurer tout un éventail de performances de services de bibliothèque.

La présente Norme internationale n'a pas vocation à exclure l'emploi d'autres indicateurs de performance que ceux spécifiés ici (voir Article 5).

Elle ne comprend pas d'indicateurs permettant d'évaluer l'impact des services de bibliothèque sur les individus, la population desservie ou la société, à l'heure actuelle. L'évaluation de l'impact des bibliothèques sera traitée dans une Norme internationale spécifique (ISO 16439).

Dans l'ensemble du présent document, les dénominations d'indicateurs commencent toutes par une majuscule (par exemple, Entrées à la bibliothèque par personne). Cela rend plus aisée la distinction de ces dénominations par rapport au contexte.

## 2 Termes et définitions

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

**2.1**  
**accès**

requête réussie d'un service en ligne fourni par la bibliothèque

Note 1 à l'article: Un accès est un cycle d'activité de l'utilisateur qui classiquement débute lorsque celui-ci se connecte à un service en ligne fourni par la bibliothèque et qui se termine de façon explicite (en quittant la base de données par une déconnexion ou par le menu quitter) ou implicite (déconnexion automatique après une période de non-utilisation).

Note 2 à l'article: Les accès au site de la bibliothèque sont comptabilisés comme des visites virtuelles.

Note 3 à l'article: Il convient d'exclure les connexions à une page d'accueil ou à un portail.

Note 4 à l'article: Si possible, il convient d'exclure les recherches effectuées par les moteurs de recherche.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.1]

**2.2**  
**accessibilité**

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

**2.3**  
**emprunteur actif**

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

Note 1 à l'article: Ce décompte sous-estime le nombre d'utilisateurs actifs mais il reste la seule mesure gérable pour de nombreuses bibliothèques.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.2]

**2.4**  
**usager actif**

usager inscrit qui est entré à la bibliothèque ou a utilisé ses équipements ou ses services au cours de la période de référence

Note 1 à l'article: Cela comprend les emprunteurs actifs.

Note 2 à l'article: Cela peut comprendre l'utilisation des services électroniques de la bibliothèque s'il est possible d'identifier l'utilisation électronique et les visites virtuelles de chaque usager, ou si des données peuvent être obtenues au moyen d'enquêtes.

Note 3 à l'article: Si une bibliothèque identifie des utilisateurs actifs non inscrits, au cours d'enquêtes par exemple, il convient de les compter séparément.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.3]

**2.5**  
**adéquation**

aptitude d'un indicateur donné à évaluer une activité spécifique

**2.6**  
**disponibilité**

faculté des utilisateurs de disposer d'un contenu, de documents, d'installations ou de services effectivement fournis par la bibliothèque au moment où ils en ont besoin

**2.7**  
**unité de contenu documentaire**

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

Note 1 à l'article: Cela comprend les documents ou parties de documents (par exemple articles, résumés, tables des matières, images) et les enregistrements descriptifs.



Note 2 à l'article: Adapté du Code de bonnes pratiques COUNTER, Version 3:2008.

Note 3 à l'article: Les formats PDF, Postscript, HTML et autres de la même unité de contenu documentaire, seront comptés séparément.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.3.9]

## 2.8 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 à l'article: 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 d'autres supports ou en tant que fichier informatique accessible par téléphone ou par l'internet.

Note 2 à l'article: 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 à l'article: Une interface unique d'accès à un bouquet de revues ou de documents numériques, habituellement proposée par un éditeur ou un fournisseur est également comptée comme une base de données. En outre, il convient que chaque revue ou document numérique soit comptabilisé comme tel.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.3.10]

## 2.9 enregistrement descriptif

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

Note 1 à l'article: Une collection d'enregistrements descriptifs est habituellement publiée sous forme de base de données.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/655b8a6-5331-47f3-9820-26bfb18a26/iso-11620-2014>

Note 2 à l'article: L'enregistrement descriptif peut comprendre des éléments tels que le titre, l'auteur, le sujet, le résumé, la date de création.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.3.12]

## 2.10 document numérique

unité documentaire à contenu défini, nativement numérique ou numérisée, qui a été créée ou numérisée par la bibliothèque ou acquise sous forme numérique comme élément de la collection de cette bibliothèque

Note 1 à l'article: 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 à l'article: Les éléments faisant partie des bases de données sont décrits en 2.3.10.

Note 3 à l'article: Un document numérique peut être structuré en un ou plusieurs fichiers.

Note 4 à l'article: Un document numérique comprend une ou plusieurs unités de contenu documentaire. Avant numérisation, il est nécessaire que la bibliothèque décide des unités de contenu documentaire qu'il convient de pouvoir interroger, par exemple des articles dans des publications en série ou des musiques sur enregistrements.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.3.13]

## 2.11 numérisation

processus permettant de convertir des supports analogiques sous forme numérique

Note 1 à l'article: La numérisation visant à fournir des documents de la collection à un usager ou à un établissement est exclue.

## ISO 11620:2014(F)

Note 2 à l'article: La numérisation réalisée à des fins de conservation est comprise.

Note 3 à l'article: La numérisation de masse est comprise.

Note 4 à l'article: L'achat de copies électroniques pour remplacer des copies imprimées est exclu.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.3.15]

### 2.12

#### **document**

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

[SOURCE: ISO 5127, 1.2.02]

Note 1 à l'article: Des documents peuvent avoir des formes et des caractéristiques différentes.

### 2.13

#### **téléchargement**

requête réussie d'une unité de contenu à partir d'un service en ligne fourni par la bibliothèque ou de tout autre service de l'internet

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.6]

### 2.14

#### **livre numérique**

#### **e-book**

document électronique non publié en série, 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 à l'article: L'utilisation de livres numériques est souvent liée à un matériel dédié et/ou à un logiciel de lecture ou de visionnage spécifique.

Note 2 à l'article: Les livres numériques peuvent être prêtés aux usagers soit avec un matériel portable (liseuse) soit en chargeant le contenu sur le micro-ordinateur de l'utilisateur pour une période limitée.

Note 3 à l'article: Les thèses numériques sont comprises.

Note 4 à l'article: Les livres numérisés par la bibliothèque sont inclus.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.3.19]

### 2.15

#### **efficacité**

mesure de l'aptitude à atteindre des objectifs donnés

Note 1 à l'article: Une activité est efficace si elle se rapproche au maximum des résultats qu'elle est censée produire.

### 2.16

#### **efficience**

mesure des ressources utilisées pour atteindre un objectif donné

Note 1 à l'article: Une activité est efficiente si elle emploie le minimum de ressources ou si elle produit une excellente performance avec ces mêmes ressources.

### 2.17

#### **fourniture électronique de document (accès indirect)**

#### **FED**

transmission électronique d'un document ou d'un extrait de document, appartenant à la collection de la bibliothèque, à un usager, par l'intermédiaire du personnel de la bibliothèque et qui n'est pas nécessairement effectuée par le biais d'une autre bibliothèque

Note 1 à l'article: La transmission électronique de documents aux membres de la population à desservir est comprise. La transmission par télécopie est exclue.

Note 2 à l'article: On peut distinguer deux catégories selon que la fourniture est gratuite ou payante pour l'utilisateur.

Note 3 à l'article: Le téléchargement direct par l'utilisateur à partir de la collection électronique de la bibliothèque est exclu.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.7]

## 2.18

### service électronique

service de bibliothèque fourni par voie électronique, par des serveurs locaux ou via les réseaux

Note 1 à l'article: Les services électroniques de bibliothèque comprennent le catalogue en ligne, le site de la bibliothèque, la collection électronique, le prêt électronique, la fourniture électronique de document (par l'intermédiaire de la bibliothèque), un service de référence électronique, la formation des usagers par des moyens électroniques, les services pour les appareils mobiles, les services à usage interactif (y compris les services sur les réseaux sociaux), et l'accès à l'internet proposé par la bibliothèque.

Note 2 à l'article: Cela ne comprend pas la réservation de services physiques (salles ou visites de la bibliothèque, par exemple) par des moyens électroniques.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.8]

## 2.19

### évaluation

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

## 2.20

### usager externe

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

[SOURCE: ISO/DIS 2789, 2.2.12]

## 2.21

### installations

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

Note 1 à l'article: Les photocopieurs, les terminaux en ligne, les postes de consultation de cédéroms, les sièges pour lire et les carrels réservés à l'étude sont compris, mais les installations telles que toilettes, distributeurs de café et téléphones publics sont exclues.

## 2.22

### ressource gratuite de l'internet

ressource de l'internet sans restriction d'accès (accès libre) pour laquelle aucun paiement n'est requis

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.3.23]

## 2.23

### équivalent temps plein

#### ETP

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

Note 1 à l'article: Par exemple, si, parmi trois bibliothécaires, l'un effectue un quart de temps, l'autre un mi-temps et le dernier un plein temps, l'ETP pour ces trois agents sera  $0,25 + 0,5 + 1,0 = 1,75$  ETP de bibliothécaire.

Note 2 à l'article: Les bibliothèques ne peuvent pas toutes utiliser le même nombre d'heures par an pour définir un ETP. Toute mesure de comparaison entre bibliothèques peut donc nécessiter la prise en compte des éventuelles différences de nombre d'heures.

## 2.24

### objectif général

situation à atteindre par la mise en œuvre de politiques convenues

## 2.25

### **indicateur**

expression (numérique, symbolique ou verbale) permettant de caractériser des activités (manifestations, objets ou personnes) en termes quantitatifs et qualitatifs afin d'en déterminer la valeur, ainsi que la méthode associée

## 2.26

### **consultation sur place**

documents en libre-accès pris par un usager en vue d'une consultation dans les locaux

Note 1 à l'article: La consultation sur place comprend le fait de parcourir les rayonnages pour un examen rapide du contenu d'un document, mais exclut le seul repérage rapide des titres (sur le plat ou au dos du livre) dans le but de choisir un ouvrage.

## 2.27

### **dépôt institutionnel d'archives ouvertes**

dépôt d'archives ouvertes destiné au stockage des publications d'un établissement, ou d'un groupe d'établissements, telles que pré- et post-publications, rapports techniques, thèses et mémoires, ensembles de données et documents d'enseignement et d'apprentissage

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.3.26]

## 2.28

### **prêt entre bibliothèques**

prêt d'un document sous sa forme matérielle ou fourniture d'un document ou d'une partie de document, sous forme de copie d'une bibliothèque à une autre qui ne dépend pas de la même administration

Note 1 à l'article: La transmission de documents sous forme électronique par l'intermédiaire de la bibliothèque est comptée comme fourniture électronique de document.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.16]

[ISO 11620:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbbc18a26/iso-11620-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbbc18a26/iso-11620-2014>

## 2.29

### **bibliothèque**

organisation ou partie d'organisation, dont le but principal est de faciliter l'utilisation des ressources documentaires, des services et des équipements adaptés aux besoins d'information, de recherche, d'éducation, de culture et de loisirs de ses usagers

Note 1 à l'article: L'offre des ressources documentaires requises peut être assurée par la création et l'entretien d'une collection et/ou par une organisation de l'accès aux ressources documentaires.

Note 2 à l'article: Ce sont les exigences fondamentales requises d'une bibliothèque qui n'excluent aucune ressource et aucun service en complément de son objet principal.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.1.6]

## 2.30

### **site de la bibliothèque**

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

Note 1 à l'article: Les pages du site sont généralement reliées grâce à des liens hypertextes.

Note 2 à l'article: Les documents qui répondent à la définition de collection électronique et les ressources gratuites de l'internet pour lesquelles un lien peut être établi à partir du site de la bibliothèque sont exclus.

Note 3 à l'article: Les services en ligne sous le nom de domaine de la bibliothèque qui sont mis en œuvre au nom d'autres organisations sont exclus.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.18]

**2.31****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 tout autre dispositif (par exemple une liseuse) ou transmission d'un document électronique à un usager pour une durée limitée (par exemple un livre numérique)

Note 1 à l'article: Les renouvellements de prêt sont exclus, mais ils peuvent être comptés séparément.

Note 2 à l'article: Les prêts comprennent les prêts enregistrés dans la bibliothèque (emprunts sur place).

Note 3 à l'article: 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 4 à l'article: Les prêts de documents sous leur forme matérielle à des usagers distants sont compris.

Note 5 à l'article: La transmission électronique de documents par l'intermédiaire de la bibliothèque est comptée en tant que fourniture électronique de documents si l'utilisation en est permise pour un temps illimité. Cela comprend les transmissions à des membres de la population à desservir.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.19]

**2.32****métadonnées**

données structurées se rapportant à des données

Note 1 à l'article: Les données sont associées à un système d'information ou à un objet d'information à des fins de description, d'administration, de respect des exigences légales, de fonctionnalité technique, d'utilisation et d'exploitation, et de conservation. (standards.itech.ai)

Note 2 à l'article: Adapté de Dublin Core Metadata Initiative, 2005.

[ISO 11620:2014](https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/65f5b8a6-5331-47f3-9820-26bfbcb18a26/iso-11620-2014)

**2.33****mission**

déclaration validée par l'autorité de tutelle exprimant les objectifs généraux de l'organisation et ses choix en matière de développement de services et de produits

**2.34****objectif opérationnel**

but spécifique qu'une activité doit atteindre afin de contribuer à la réalisation de l'objectif général d'une organisation

**2.35****horaires d'ouverture**

au cours d'une semaine ordinaire, heures pendant lesquelles les principaux services matériels de la bibliothèque sont accessibles aux usagers (par exemple services de référence et de prêt, salles de lecture)

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.4.7]

**2.36****dépenses de fonctionnement****dépenses ordinaires**

dépenses relevant de la gestion courante d'une bibliothèque

Note 1 à l'article: Ce sont les dépenses consacrées au personnel, ainsi qu'aux ressources utilisées et renouvelées régulièrement. Elles englobent les dépenses couvrant la rémunération du personnel, les locations diverses, les acquisitions documentaires et les contrats de licence, la reliure, le réseau informatique (fonctionnement et maintenance), les télécommunications, la maintenance des bâtiments, les services (électricité, eau, égouts, chauffage, etc.), la réparation ou le remplacement des mobiliers et des équipements, les manifestations, etc. On peut aussi les qualifier de dépenses « courantes » ou « récurrentes ». Dans les cas où elles s'appliquent, ces dépenses comprennent aussi les taxes locales ou nationales (par exemple la TVA).

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.6.3]

### 2.37

#### **partenariat**

coopération permanente et formalisée entre une bibliothèque et un ou plusieurs organismes, y compris d'autres bibliothèques, concernant généralement des services ou des activités spécifiques

Note 1 à l'article: Un partenariat est généralement de nature contractuelle. Les partenaires peuvent participer de différentes manières, par exemple expertise, financement, formation, équipements de toute nature, locaux.

Note 2 à l'article: La coopération entre deux bibliothèques ou plus au sein d'une seule unité administrative est exclue.

Note 3 à l'article: Toute coopération de durée limitée relative à un projet spécifié est exclue et comptabilisée comme un projet de coopération (voir 2.5.2).

Note 4 à l'article: Est exclue toute relation unilatérale, financée ou non, impliquant un partenaire chargé uniquement d'assurer les services et l'autre uniquement destiné à les recevoir.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.5.5]

### 2.38

#### **performance**

efficacité caractérisant la fourniture de services par la bibliothèque et efficience de l'affectation et de l'emploi des ressources pour fournir ces services

### 2.39

#### **indicateur de performance**

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

### 2.40

#### **population à desservir**

ensemble des personnes auxquelles la bibliothèque est destinée à fournir ses services et ses documents

Note 1 à l'article: En règle générale, pour les bibliothèques publiques, il s'agit de la population relevant de la même collectivité (autorité) territoriale. Pour les bibliothèques d'établissements d'enseignement supérieur, cela comprend généralement l'ensemble des personnels enseignants et administratifs et des étudiants.

### 2.41

#### **projet**

processus unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources

Note 1 à l'article: Il est possible qu'un projet individuel fasse partie d'une structure de projet plus large.

Note 2 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.5.7]

### 2.42

#### **qualité**

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

Note 1 à l'article: Le terme «qualité» peut être utilisé avec des qualificatifs tels que médiocre, bon ou excellent.

Note 2 à l'article: «Intrinsèque», par opposition à «attribué», signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente.

[SOURCE: ISO 9000, 3.1.1]

**2.43****question de référence**

échange avec un usager, pour répondre à une question qui implique, pour le personnel de la bibliothèque, de connaître et d'utiliser une ou plusieurs sources d'information (telles que des documents imprimés et non imprimés, des bases de données lisibles par machine, les catalogues de la bibliothèque et d'autres établissements)

Note 1 à l'article: Adapté de l'ANSI/NISO Z39.7-2004.

Note 2 à l'article: Cela peut également impliquer des recommandations, une interprétation ou des indications relatives à l'utilisation de ces sources.

Note 3 à l'article: Une question de référence peut renvoyer à plusieurs problématiques.

Note 4 à l'article: La question peut être adressée de vive voix, par téléphone, par courrier, par télécopie ou par voie électronique (messagerie électronique, site de la bibliothèque ou tout autre moyen de communication en réseau).

Note 5 à l'article: Il est essentiel que les bibliothèques ne comptabilisent pas les demandes d'information (demandes d'orientation et questions administratives) visant à trouver un agent de la bibliothèque ou à repérer des équipements, de même que celles concernant les horaires d'ouverture ou le fonctionnement des équipements (imprimantes ou ordinateurs par exemple).

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.26]

**2.44****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 1 à l'article: Les usagers peuvent être inscrits soit à leur demande, soit automatiquement lors de leur inscription à l'institution de rattachement de la bibliothèque.

Note 2 à l'article: Il convient de contrôler l'inscription à intervalles réguliers, au minimum tous les trois ans, de sorte que les usagers inactifs puissent être éliminés du registre.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.28]

**2.45****accès rejeté****turnaway**

requête infructueuse d'un service en ligne sous licence fourni par la bibliothèque lorsque le nombre de requêtes dépasse le nombre autorisé d'utilisateurs simultanés

Note 1 à l'article: Les rejets dus à des mots de passe erronés sont exclus.

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.2.29]

**2.46****fiabilité**

point auquel une mesure produit le même résultat de manière répétée et constante

**2.47****subvention spéciale**

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

[SOURCE: ISO 2789:2013, 2.6.4]

**2.48****formation du personnel**

formation préprogrammée formelle qui peut être organisée à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque et dispensée par le personnel de la bibliothèque ou par des experts extérieurs

Note 1 à l'article: La formation non programmée, par exemple la formation sur le lieu d'utilisation, est exclue.