NORME INTERNATIONALE

ISO 2789

Cinquième édition
2013-09-01

Information et documentation — Statistiques internationales de bibliothèques

Information and documentation — International library statistics

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

Numéro de référence
ISO 2789:2013(F)

© ISO 2013

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2013

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
Web www.iso.org

Version française parue en 2014

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**

Introduction ..... **v**

1 Domaine d'application **1**

2 Termes et définitions **1**
2.1 Bibliothèques 1
2.2 Usage et services de bibliothèque 5
2.3 Collections 12
2.4 Accès et installations 20
2.5 Gestion 21
2.6 Financement et dépenses 23
2.7 Personnel de la bibliothèque 23

3 Missions actuelles des bibliothèques **24**
3.1 Généralités 24
3.2 Types de bibliothèques 25
3.3 Évolutions des pratiques des usagers 25

4 Utilisation et avantages des statistiques **26**
4.1 Contexte 26
4.2 Progrès de la bibliothéconomie 27
4.3 Sélection de statistiques pour la bibliothèque 28
4.4 Usage des statistiques 28
4.5 Présentation des statistiques aux parties intéressées 29

5 Présentation des données statistiques **30**
5.1 Généralités 30
5.2 Période de référence des données 30
5.3 Données estimées par échantillon 30

6 Recueil des données statistiques **30**
6.1 Bibliothèques 30
6.2 Services et usage 33
6.3 Collection 43
6.4 Accès et installations 50
6.5 Gestion 52
6.6 Financement et dépenses (au cours de la période de référence) 54
6.7 Personnel de la bibliothèque (à la fin de la période de référence) 56

Annexe A (informative) **Catégories recommandées pour des analyses statistiques complémentaires** **60**

Annexe B (informative) **Extrapolations** **67**

Annexe C (informative) **Index** **70**

Bibliographie **77**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

© ISO 2013 – Tous droits réservés

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 procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/CEI, 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/CEI, Partie 2 (voir 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/patents).

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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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: Foreword - Supplementary information

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e81211-e533-45c7-8533-7435d7e04288/iso-2789-2013

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 cinquième édition annule et remplace la quatrième édition (ISO 2789:2006), qui a fait l'objet d'une révision technique pour pallier les problèmes d'application practique de l'ISO 2789:2006 et tenir compte des nouveaux développements en matière de services de bibliothèque.

 © ISO 2013 – Tous droits réservés

Introduction

La présente Norme internationale fournit des règles à la communauté des bibliothèques et des services d'information pour la collecte et la présentation de statistiques.

Les Articles 2 et 6 forment le cœur de la présente Norme internationale. L'Article 2 fournit les définitions de la plupart des éléments composant le service d'une bibliothèque; ces définitions ne s'appliquent que dans une perspective statistique. L'Article 6 indique comment compter chacun des éléments définis. Il est nécessaire que les utilisateurs consultent les deux articles pour disposer d'une vue complète.

La présente Norme internationale comprend les définitions et les procédures de comptage pour tous les types de ressources et de services que les bibliothèques proposent à leurs usagers. L'ancienne Annexe A, comprenant les définitions et les procédures relatives aux ressources et services électroniques, a été incorporée dans le corps du texte de la norme dans la mesure où ces ressources et services font désormais partie intégrante des activités de bibliothèque.

Afin d'expliciter les raisons de l'insertion d'un certain nombre de nouveaux services de bibliothèque dans la présente Norme internationale, l'Article 3 a été ajouté pour décrire les missions actuelles des bibliothèques.

Il va sans dire que l'ensemble des données définies dans la présente Norme internationale ne peuvent être collectées par des bibliothèques de types ou de tailles différents. À titre de complément, l'Annexe A décrit des données supplémentaires (qui n'ont d'importance que dans certains cas uniquement). L'objectif visé est de garantir que lorsque l'on collecte une donnée statistique particulière, on utilise toujours les mêmes définitions et les mêmes méthodes.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

L'Annexe B est importante pour recueillir et publier des statistiques nationales qui soient véritablement comparables entre les pays et dans le temps.

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0c8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

On ne peut satisfaire la forte demande de description et de diffusion de l'activité des bibliothèques que si la collecte des données dans les bibliothèques suit les lignes de la présente Norme internationale. Autant que possible, il est recommandé que les bibliothèques collectent toutes les données de leur activité citées dans la présente Norme internationale.

Les développements en rapport avec la présente Norme internationale seront supervisés et de nouvelles mesures statistiques seront incorporées en fonction des besoins.

Un index est donné à l'Annexe C.

© ISO 2013 – Tous droits réservés

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

Information et documentation — Statistiques internationales de bibliothèques

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des règles à la communauté des bibliothèques et des services d'information pour la collecte et la présentation de statistiques:

— en vue de l'établissement de synthèses sur le plan international;

— pour assurer la conformité entre pays de mesures statistiques fréquemment utilisées par les gestionnaires de bibliothèques sans pour autant servir à l'établissement de synthèses internationales;

— pour encourager une bonne pratique des statistiques dans la gestion des bibliothèques et des services d'information.

2 Termes et définitions

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.1 Bibliothèques

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

2.1.1
bibliothèque universitaire et de recherche
bibliothèque dont la fonction principale est de répondre aux besoins documentaires pour la formation et la recherche

Note 1 à l'article: Cela comprend les bibliothèques d'établissement d'enseignement supérieur et les bibliothèques de recherche en général.

2.1.2
unité administrative
bibliothèque indépendante ou groupe de bibliothèques relevant d'une direction ou d'une administration unique

Note 1 à l'article: Le terme «indépendant» n'implique pas une indépendance juridique ou financière mais seulement le fait que la bibliothèque est une unité identifiée comme distincte, par exemple au sein d'une organisation plus grande.

Note 2 à l'article: L'unité administrative peut être une bibliothèque unique ou une organisation plus importante comprenant une bibliothèque centrale/principale, des bibliothèques annexes ou des succursales et des services administratifs. Voir l'Exemple en 6.1.1.

2.1.3
bibliothèque annexe
partie d'une unité administrative plus grande, offrant dans un local distinct un service de bibliothèque pour un groupe particulier d'usagers (par exemple une bibliothèque pour la jeunesse, une bibliothèque de faculté) ou pour un public localement défini

Note 1 à l'article: Les bibliothèques d'instituts, de départements et les autres bibliothèques affiliées sont incluses. Les bibliothèques mobiles et les points de desserte extérieurs sont exclus.

© ISO 2013 – Tous droits réservés

2.1.4
bibliothèque centrale
habituellement, la partie ou les parties d'une unité administrative dans lesquelles se trouvent les principales fonctions administratives et l'essentiel des collections et des services

Note 1 à l'article: Une unité administrative comprenant plusieurs bibliothèques annexes ne comprend pas nécessairement de bibliothèque centrale.

2.1.5
point de desserte extérieur
point de desserte à l'extérieur des locaux de la bibliothèque où un service déterminé est régulièrement offert aux usagers

Note 1 à l'article: Sont compris des lieux, dans un secteur géographique, dans lesquels des documents de la bibliothèque sont déposés pour un usage informel au sein d'un groupe restreint d'usagers, mais sans autre prestation de bibliothèque, par exemple des maisons de retraite, des maisons de quartier, des collections pour les patients des hôpitaux.

Note 2 à l'article: Cela comprend les points de desserte qui offrent des services électroniques, sans collections imprimées.

Note 3 à l'article: Les points d'arrêt des bibliothèques mobiles ne sont pas comptés comme des points de desserte extérieurs.

Note 4 à l'article: Une simple connexion informatique à la bibliothèque depuis un lieu extérieur (par exemple une résidence universitaire) n'est pas comptée comme un point de desserte extérieur.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.1.6
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

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7425d7e04288/iso-2789-2013

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.

2.1.7
bibliothèque d'établissement d'enseignement supérieur
bibliothèque ayant pour fonction principale de desservir les étudiants, le corps enseignant et le personnel d'une université ou de tout autre établissement d'enseignement supérieur

Note 1 à l'article: Elle peut également desservir le grand public.

2.1.8
bibliothèque mobile
bibliobus
bibliothèque ou parfois service d'une bibliothèque publique, utilisant un véhicule spécialement aménagé pour mettre directement à la disposition des usagers des documents et des services, comme alternative à l'accès aux locaux de la bibliothèque

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO 5127:2001.

© ISO 2013 – Tous droits réservés

2.1.9
bibliothèque nationale
bibliothèque responsable de l'acquisition et de la conservation d'exemplaires de tous les documents importants édités dans le pays dans lequel est située la bibliothèque

Note 1 à l'article: En règle générale, une bibliothèque nationale assume tout ou partie des fonctions suivantes: établir la Bibliographie nationale; conserver et tenir à jour une collection étendue et représentative de la production étrangère comprenant des documents concernant le pays; tenir le rôle de centre national d'information bibliographique; établir des catalogues collectifs; superviser l'administration d'autres bibliothèques et/ou promouvoir la coopération; coordonner un service de recherche et de développement; etc.

Note 2 à l'article: La définition de «bibliothèque nationale» autorise l'acception selon laquelle un pays peut en compter plusieurs.

2.1.10
bibliothèque publique
bibliothèque générale qui est ouverte au public, qui dessert l'ensemble de la population d'une communauté locale ou régionale et qui est habituellement financée, en totalité ou en partie, par des fonds publics

Note 1 à l'article: Une bibliothèque publique est définie comme étant ouverte au public même si ses services sont principalement destinés à desservir une catégorie particulière de la population, telle que des enfants, des personnes malvoyantes ou des patients hospitalisés. Ses services de base sont gratuits ou disponibles moyennant un droit d'inscription. Cette définition comprend les services offerts aux écoles par l'organisation d'une bibliothèque publique ainsi que les services fournis aux bibliothèques publiques d'une région par un organisme régional.

2.1.11
bibliothèque scolaire
iTeh STANDARD PREVIEW
bibliothèque dépendant d'établissements d'enseignement de tout type inférieur au niveau de l'enseignement supérieur, dont la fonction principale est de desservir les élèves et enseignants de tels établissements
(standards.iteh.ai)

Note 1 à l'article: Une bibliothèque scolaire peut également desservir le grand public.
ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

Note 2 à l'article: Cela comprend les bibliothèques et les collections de tout établissement d'enseignement de niveau inférieur à celui de l'enseignement supérieur, pouvant être qualifié d'«Établissement d'enseignement secondaire», de «Centre de formation continue», de «Lycée professionnel», etc.

2.1.12
bibliothèque spécialisée
bibliothèque indépendante couvrant une discipline ou un domaine particulier de la connaissance ou un intérêt local spécifique

Note 1 à l'article: Ce terme comprend les bibliothèques desservant essentiellement une catégorie particulière d'usagers ou concernant essentiellement une forme particulière de documents et les bibliothèques parrainées par un organisme pour servir les besoins propres aux activités de celui-ci.

Note 2 à l'article: Il convient que les statistiques concernant les bibliothèques spécialisées soient recueillies et présentées séparément selon les domaines définis de 2.1.12.1 à 2.1.12.7 (en fonction des types d'établissements qui les financent).

2.1.12.1
bibliothèque d'administration
bibliothèque gérée pour desservir tout service administratif, ministère ou administration dépendant du gouvernement ou du parlement, y compris les organisations gouvernementales internationales, nationales ou locales (régionales)

© ISO 2013 – Tous droits réservés

2.1.12.2
bibliothèque de service de santé
bibliothèque médicale
bibliothèque qui dessert les professionnels des services de santé dans les hôpitaux ou ailleurs, que ce soit dans le secteur privé ou public

Note 1 à l'article: Il convient de compter les bibliothèques des sociétés pharmaceutiques parmi celles spécifiées en 2.1.12.4.

Note 2 à l'article: Ces bibliothèques peuvent également contenir des documents à l'intention des patients.

2.1.12.3
bibliothèque d'associations et d'organismes professionnels et savants
bibliothèque gérée par des associations professionnelles ou corporatives, des sociétés savantes, des syndicats et d'autres structures similaires, dont la fonction principale est d'offrir des services aux membres et praticiens d'une profession ou d'un métier particulier

2.1.12.4
bibliothèque du secteur industriel et commercial
bibliothèque de toute entreprise industrielle ou commerciale, gérée par l'organisme de tutelle pour répondre aux besoins d'information de son personnel

Note 1 à l'article: Ce terme comprend les bibliothèques gérées par les consultants en information et en gestion, par les industries des secteurs secondaires et tertiaires et les bibliothèques des professions juridiques libérales commerciales.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.1.12.5
bibliothèque du secteur de la communication
bibliothèque des sociétés et organismes du secteur de la communication et de l'édition, comprenant la presse, l'édition, la radio, le cinéma et la télévision

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

2.1.12.6
bibliothèque régionale
bibliothèque d'importance majeure desservant une région particulière à l'intérieur d'un pays dont la fonction principale ne peut être décrite comme celle d'une bibliothèque publique, scolaire ou universitaire ni comme partie d'un réseau national de bibliothèques

2.1.12.7
autre bibliothèque spécialisée
toute bibliothèque non comprise ailleurs

EXEMPLE Bibliothèque d'organismes bénévoles, de musées, d'institutions religieuses.

2.1.13
silo de stockage
bibliothèque qui a pour fonction principale de stocker les documents les moins utilisés provenant d'autres unités administratives

Note 1 à l'article: Les silos de stockage qui sont gérés par une autre bibliothèque ou en font partie (par exemple bibliothèque nationale ou régionale) sont exclus.

Note 2 à l'article: Les bibliothèques dont les fonds restent propriété des bibliothèques déposantes sont exclues. Dans ce cas, les collections et leur utilisation sont rattachées à la bibliothèque propriétaire.

 © ISO 2013 – Tous droits réservés

2.2 Usage et services de bibliothèque

2.2.1
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'usager 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.

2.2.2
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'usagers actifs mais il reste la seule mesure gérable pour de nombreuses bibliothèques.

2.2.3
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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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

Note 2 à l'article: Cela peut comprendre l'utilisation des services électroniques 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.

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/3e3e8e2f-e3e3-4e47-8513-7435d7e04288/iso-2789-2013

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

2.2.4
blogue
page sur l'internet utilisée pour la publication périodique et régulière de liens et/ou de commentaires sur la toile rendant compte d'un thème ou d'un sujet particulier (de portée vaste ou limitée), souvent constituée de courts articles classés par ordre chronologique inverse (les plus récents apparaissant en premier)

Note 1 à l'article: Les informations peuvent être rédigées ou recueillies par le propriétaire du site ou apportées par les usagers.

2.2.5
article de blogue
entrée sur un blogue

2.2.6
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

© ISO 2013 – Tous droits réservés

2.2.7
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'usager.

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

Note 4 à l'article: Les catégories de prêt et de fourniture de documents définies dans la présente Norme internationale figurent dans le Tableau 1.

Tableau 1 — Catégories de prêt et de fourniture de documents

Fournisseur		Bibliothèque		Prestataire extérieur
Emprunteur		Usager	Autre bibliothèque	Usager (via la bibliothèque)
Format de transmission	Original	Prêt	PEB/PIB	FDPSI
	Copie imprimée	Prêt	PEB/PIB	FDPSI
	Électronique	Durée limitée: Prêt Durée illimitée: FED	FED	FDPSI
PEB/PIB PEB: Prêt entre bibliothèques. PIB: Prêt inter bibliothèques. FED Fourniture électronique de document (accès indirect). FDPSI Fourniture de document par un prestataire de service d'informations.				

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e812f1-e533-45c7-8553-7435d7c04288/iso-2789-2013

2.2.8
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.

2.2.9
manifestation
activité pré-organisée à caractère savant, culturel, éducatif, social, politique ou autre

EXEMPLE Expositions, résidences d'auteur, discussions littéraires, ateliers.

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO/TR 28118:2009

© ISO 2013 – Tous droits réservés

Note 2 à l'article: Seules les manifestations organisées par la bibliothèque pour son propre compte ou en partenariat avec d'autres institutions sont comprises, qu'elles soient organisées à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux de la bibliothèque. Les manifestations à l'intérieur des locaux de la bibliothèque organisées par des institutions extérieures à celle-ci sans sa coopération sont exclues.

Note 3 à l'article: Les séances de formation des usagers et les visites de bibliothèque sont exclues.

Note 4 à l'article: Les programmes permanents sont compris. Chaque session d'un programme est comptabilisée comme une manifestation.

Note 5 à l'article: Les manifestations virtuelles sont comprises.

2.2.10
exposition
présentation d'objets de durée limitée, organisée ou co-organisée par la bibliothèque

Note 1 à l'article: Les expositions peuvent avoir lieu à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque.

2.2.11
fourniture de document par un prestataire de service d'informations
fourniture de document ou d'extrait de document, sous forme imprimée ou électronique, n'appartenant pas aux collections de la bibliothèque, par des prestataires extérieurs (hors prêt entre bibliothèques), la bibliothèque étant impliquée dans la transaction et/ou le paiement

Note 1 à l'article: On ne tient pas compte du mode de paiement intervenant (à l'unité ou au forfait).

Note 2 à l'article: Les catégories de prêt et de fourniture de documents définies dans la présente Norme internationale figurent dans le Tableau 1.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.2.12
usager externe
usager d'une bibliothèque qui ne fait pas partie de la population à desservir

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

2.2.13
demande d'information
demande d'orientation et/ou question administrative transmise au personnel de la bibliothèque

Note 1 à l'article: Cela comprend par exemple les questions visant à trouver un agent de la bibliothèque ou à repérer des équipements, de même que celles concernant les horaires d'ouverture et les procédures d'inscription ainsi que le fonctionnement des équipements (imprimantes ou ordinateurs par exemple).

Note 2 à l'article: La demande peut être adressée de vive voix, par téléphone, par courrier, par télécopie ou par voie électronique (par messagerie électronique, via le site de la bibliothèque ou tout autre moyen de communication en réseau).

Note 3 à l'article: Pour les questions de référence, voir 2.2.26

2.2.14
consultation sur place
consultation dans les locaux de documents en libre accès pris par un usager

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.

2.2.15
service de bibliothèque interactif
service de bibliothèque en ligne intégrant un logiciel social qui facilite l'échange bidirectionnel d'informations entre différents usagers ou entre les usagers et la bibliothèque

© ISO 2013 – Tous droits réservés

2.2.16
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.

Note 2 à l'article: Les catégories de prêt et de fourniture de documents définies dans la présente Norme internationale figurent dans le Tableau 1.

2.2.17
accès à l'internet
connexion d'un usager à l'internet, à partir d'une station de travail mise à disposition par la bibliothèque ou de l'ordinateur personnel d'un usager dans la bibliothèque via le réseau de la bibliothèque

Note 1 à l'article: Le nombre d'accès à l'internet ne peut être comptabilisé que si les usagers se sont inscrits ou ont été identifiés au moment où ils ont eu accès à l'internet.

Note 2 à l'article: Il convient de compter séparément l'accès à l'internet au moyen d'un ordinateur personnel de l'usager (par exemple ordinateur portable) à l'intérieur de la bibliothèque.

2.2.18
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

iTeh STANDARD PREVIEW

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

(standards.iteh.ai)

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 a été établi à partir du site de la bibliothèque sont exclus.

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a0c8f8fb-a632-45e7-8552-7435d7e04288/iso-2789-2013

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.

2.2.19
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.

Note 6 à l'article: Les catégories de prêt et de fourniture de documents définies dans la présente Norme internationale figurent dans le Tableau 1.

2.2.20
appareil mobile
appareil informatique, comprenant généralement un écran tactile, un stylet, et/ou un clavier, ainsi qu'une connexion à l'internet

 © ISO 2013 – Tous droits réservés

2.2.21
catalogue en ligne
base de données de notices bibliographiques décrivant généralement la collection d'une bibliothèque ou d'un réseau de bibliothèques

2.2.22
emprunt sur place
mise à disposition, pour une consultation sur place, d'un document conservé généralement en magasin fermé

2.2.23
fichier de diffusion pour baladeur
podcast
fichier numérique multimédia (audio ou vidéo) diffusé sur l'internet dans un flux de dépêches (RSS)

Note 1 à l'article: Une fois disponibles en ligne, les fichiers de diffusion pour baladeur peuvent être téléchargés pour écoute ou visualisation sur des appareils de diffusion portables et des ordinateurs personnels.

Note 2 à l'article: Il est généralement possible d'effectuer des recherches par sujet (à l'aide d'un navigateur) et par mot(s) clé(s) (à l'aide d'un moteur de recherche) dans les répertoires en ligne des fichiers de diffusion pour baladeur.

2.2.24
formation sur le lieu d'utilisation
session informelle de formation d'usagers dispensée habituellement sur le lieu d'utilisation par le personnel de la bibliothèque en réponse à une demande impromptue

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2.2.25
population à desservir
ensemble des personnes auxquelles la bibliothèque est destinée à fournir ses services et ses documents

ISO 2789:2013
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e0e8f2f1-e533-45c7-8553-7435d7e04288/iso-2789-2013

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO 11620:2008.

Note 2 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'un établissement d'enseignement supérieur, cela comprend l'ensemble des personnels enseignants et administratifs et des étudiants.

2.2.26
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) (voir 2.2.13).

© ISO 2013 – Tous droits réservés