
Informatika in dokumentacija – Kazalci uspešnosti knjižnic

Information and documentation – Library performance indicators

Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[SIST ISO 11620:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/007fefc6-c507-48c6-8f7a-9a60218798c3/sist-iso-11620-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/007fefc6-c507-48c6-8f7a-9a60218798c3/sist-iso-11620-2008>

ICS 01.140.20

Referenčna oznaka
SIST ISO 11620:2008 (sl)

Nadaljevanje na straneh od 2 do 98

NACIONALNI UVOD

Standard SIST ISO 11620 (sl), Informatika in dokumentacija – Kazalci uspešnosti knjižnic, 2008, ima status slovenskega standarda in je istoveten mednarodnemu standardu ISO 11620 (en), Information and documentation – Library performance indicators, druga izdaja, 2008-08-15.

NACIONALNI PREDGOVOR

Mednarodni standard ISO 11620:2008 je pripravil pododbor tehničnega odbora Mednarodne organizacije za standardizacijo ISO/TC 46/SC 8 Kakovost – Statistika in vrednotenje uspešnosti.

Slovenski standard SIST ISO 11620:2008 je prevod mednarodnega standarda ISO 11620:2008. V primeru spora glede besedila slovenskega prevoda je odločilen izvirni mednarodni standard v angleškem jeziku. Slovenski prevod standarda je pripravil tehnični odbor SIST/TC IDT Informatika, dokumentacija in splošna terminologija.

Odločitev za izdajo tega standarda je dne 15. oktobra 2008 sprejel SIST/TC IDO Informatika in dokumentacija.

OSNOVA ZA IZDAJO STANDARDA

- Privzem standarda ISO 11620:2008

OPOMBE

- Povsod, kjer se v besedilu standarda uporablja izraz "mednarodni standard", v SIST ISO 11620:2008 to pomeni "slovenski standard".
- Nacionalni uvod, nacionalni predgovor in vsebinsko kazalo niso sestavni del standarda. Definicije pojmov so povzete po mednarodnih standardih ISO 2789, Informatika in dokumentacija – Mednarodna statistika za knjižnice, ISO 5127, Informatika in dokumentacija – Slovar, in ISO 9000, Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar
- V besedilu SIST ISO 11620 so v predgovoru in točkah 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.16, 2.18, 2.20, 2.24, 2.26, 2.33, 2.34, 2.36, 2.37, 2.39, 2.40, 2.42, 2.44, 2.46, 2.47 in dodatku B navedeni mednarodni standardi ISO 11620, ISO/TR 20983, ISO 9000, ISO 2789 in ISO 5127. Pri tem je vedno mišljena njihova zadnja izdaja.

VSEBINA	Stran
Predgovor	4
Uvod	5
1 Področje uporabe	7
2 Izrazi in definicije	7
3 Oznake	14
4 Kriteriji in opis	14
4.1 Splošno	14
4.2 Kriteriji	15
4.3 Opis	15
4.3.1 Splošno	15
4.3.2 Pristop uravnoveženega sistema kazalcev	15
4.3.3 Opis kazalcev uspešnosti.....	16
5 Uporaba kazalcev uspešnosti.....	18
5.1 Splošna priporočila	18
5.2 Izbor kazalcev uspešnosti	18
5.3 Omejitve	19
5.3.1 Optimiziranje rezultatov kazalcev uspešnosti.....	19
5.3.2 Stopnja točnosti	19
5.3.3 Uspešnost knjižnice glede na usposobljenost uporabnikov.....	19
5.3.4 Povezovanje virov in storitev	20
5.3.5 Primerljivost podatkov kazalca uspešnosti.....	20
Dodatek A (normativni): Seznam kazalcev uspešnosti knjižnic	21
Dodatek B (normativni): Seznam opisov kazalcev uspešnosti knjižnic	26
Literatura	91
Abecedni slovar slovenskih izrazov.....	94
Abecedni slovar angleških izrazov	95
Slovensko-angleški slovar kazalcev uspešnosti	96

Predgovor

ISO (Mednarodna organizacija za standardizacijo) je svetovna zveza nacionalnih organov za standarde (članov ISO). Mednarodne standarde ponavadi pripravljajo tehnični odbori ISO. Vsak član, ki želi delovati na določenem področju, za katero je bil ustanovljen tehnični odbor, ima pravico biti zastopan v tem odboru. Pri delu sodelujejo mednarodne vladne in nevladne organizacije, povezane z ISO. V vseh zadevah, ki so povezane s standardizacijo na področju elektrotehnike, ISO tesno sodeluje z Mednarodno elektrotehniško komisijo (IEC).

Mednarodni standardi so pripravljeni v skladu s pravili, podanimi v 2. delu Direktiv ISO/IEC.

Glavna naloga tehničnih odborov je priprava mednarodnih standardov. Osnutki mednarodnih standardov, ki jih sprejmejo tehnični odbori, se pošljejo vsem članom v glasovanje. Za objavo mednarodnega standarda je treba pridobiti soglasje najmanj 75 odstotkov članov, ki se udeležijo glasovanja.

Opozoriti je treba na možnost, da je lahko nekaj elementov tega mednarodnega standarda predmet patentnih pravic. ISO ne prevzema odgovornosti za ugotavljanje katerih koli ali vseh takih patentnih pravic.

ISO 11620 je pripravil tehnični odbor ISO/TC 46 Informatika in dokumentacija, pododbor SC 8 Kakovost – Statistika in vrednotenje uspešnosti.

Ta druga izdaja razveljavlja in nadomešča prvo izdajo (ISO 11620:1998), njeno dopolnilo 1 (ISO 11620:1998/Amd.1:2003) in ISO/TR 20983:2003, ki so bili tehnično revidirani. Revizija združuje kazalce uspešnosti za elektronske in tradicionalne knjižnične storitve in vire v en dokument ter vključuje tehnične posodobitve teh kazalcev uspešnosti.

ITEH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
SIST ISO 11620:2008
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/007fefc6-c507-48c6-8f7a-9a60218798c3/sist-iso-11620-2008>

Uvod

Ta mednarodni standard se nanaša na vrednotenje vseh vrst knjižnic.

Glavni namen tega mednarodnega standarda je podpirati uporabo kazalcev uspešnosti v knjižnicah in širiti znanje o izvajanju meritev uspešnosti.

Mednarodna skupnost knjižnic je izrazila svojo zavezanost k sodelovanju pri razvoju mednarodnega standarda za kazalce uspešnosti knjižnice. Z uveljavitvijo tega mednarodnega standarda uporaba kazalcev uspešnosti lahko napreduje, knjižnice v deželah v razvoju in knjižnice v razvitih državah pa bodo lahko uporabljale znanje in veščine, povezane s formalnimi postopki načrtovanja in izvedbe procesa zbiranja podatkov.

Kakovost knjižničnih storitev je povezana s širšo temo vodenja in zagotavljanja kakovosti. Ta mednarodni standard priznava in podpira standarde, ki jih je pripravil tehnični odbor ISO/TC 176.

Vsakemu kazalcu uspešnosti v tem mednarodnem standardu je bilo dodeljeno edinstveno ime. To ime se včasih razlikuje od drugih imen kazalca v literaturi, na podlagi katere je opis narejen. Take razlike so dokumentirane v opisih kazalcev uspešnosti.

Kazalci uspešnosti, vključeni v ta mednarodni standard, so v splošni rabi ali pa so v literaturi dobro dokumentirani. Nekateri opisi kazalcev uspešnosti vključujejo modifikacije kazalcev uspešnosti, ki so bili opisani drugje: ti odražajo praktične izkušnje ali pa potrebo po posplošitvi. Njihova uporaba in razmerja, zasnovana na virih, so v literaturi zelo dobro dokumentirani in zagotavljajo kontekst knjižničnim kazalcem uspešnosti, kot so opredeljeni v tem mednarodnem standardu.

Za nekatere kazalce uspešnosti, s katerimi se ocenjujejo aktivnosti in storitve knjižnic, se je v procesu priprave tega mednarodnega standarda izkazalo, da so na splošno slabo preverjeni in tudi slabo dokumentirani. Enako velja tudi za merjenje učinkovitosti in vpliva knjižnic. Elektronske storitve bodo še napredovale in se razvijale, tak razvoj pa bo potreboval spremljanje, povezano s kazalci uspešnosti, opisanimi v tem mednarodnem standardu. Knjižnična in informacijska skupnost sta pred izzivom vzpostavitve mehanizmov in prednostnega razvoja ustreznih kazalcev uspešnosti, tako za obstoječe knjižnične storitve in vire kot tudi za tiste, ki se še razvijajo.

Ta mednarodni standard trenutno še ne vključuje kazalcev uspešnosti za vrednotenje učinkov knjižničnih storitev za posameznike, za skupnosti, ki so jim knjižnice namenjene, ali za celotno družbo. To področje merjenja uspešnosti knjižnic je še vedno v razvoju. Ta mednarodni standard bo še naprej predmet vzdrževanja, hkrati pa se bo spremljal razvoj. Dodatni kazalci uspešnosti bodo vključeni, ko bodo preskušeni in potrjeni.

Kazalci uspešnosti se lahko uporabljajo za primerjavo v daljšem časovnem obdobju znotraj ene knjižnice. Primerjave med posameznimi knjižnicami so prav tako mogoče, vendar z določeno mero previdnosti. Pri primerjavi med knjižnicami bo treba upoštevati morebitne razlike v organizaciji in delovanju knjižnic, pri tem pa sta potrebni tako dobro poznavanje uporabljenih kazalcev uspešnosti kot tudi pazljiva interpretacija dobljenih podatkov (glej točko 5.3.5).

Za kazalce uspešnosti v tem mednarodnem standardu obstajajo tudi druge omejitve, ki so odvisne od lokalnih dejavnikov, kot so na primer skupnost, ki ji je knjižnica namenjena, obveznosti izvajanja knjižničnih storitev in konfiguracija tehnološke strukture. Priporočljivo je, da se rezultati uporabe kazalcev uspešnosti, navedenih v tem mednarodnem standardu, interpretirajo z upoštevanjem teh dejavnikov.

Kazalci uspešnosti, vključeni v ta mednarodni standard, ne prikazujejo vseh možnih načinov merjenja in vrednotenja. Mednarodni standard ponuja sprejete, preskušene in javno dostopne metodologije in pristope k merjenju stopnje uspešnosti knjižničnih storitev.

Ta mednarodni standard nima namena izključevati uporabe kazalcev uspešnosti, ki v njem niso opisani (glej točko 5).

Podrobnejše informacije o metodologiji in analizah pri vzpostavljanju rabe kazalcev uspešnosti v knjižnicah je mogoče najti v referenčnih virih [1] do [30], navedenih v seznamu literature.

Skupina, ki deluje pod okriljem ISO/TC 46/SC 8, je odgovorna za vzdrževanje tega mednarodnega standarda. Naknadno razvite kazalce uspešnosti preveri posebej imenovana skupina strokovnjakov in njihovi opisi so objavljeni kot dopolnila k temu mednarodnemu standardu v najkrajšem možnem času potem, ko so bili predloženi v presojo nacionalnim odborom.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[SIST ISO 11620:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/007fefc6-c507-48c6-8f7a-9a60218798c3/sist-iso-11620-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/007fefc6-c507-48c6-8f7a-9a60218798c3/sist-iso-11620-2008>

Informatika in dokumentacija – Kazalci uspešnosti knjižnic

1 Področje uporabe

Ta mednarodni standard določa zahteve za kazalce uspešnosti knjižnic ter vzpostavlja nabor kazalcev uspešnosti, ki se uporabljajo v vseh vrstah knjižnic. Prav tako zagotavlja napotke, kako kazalce uspešnosti uvesti v knjižnicah, kjer ti kazalci še niso v uporabi. Seznam kazalcev uspešnosti je zbran v dodatku A, podrobnosti o uporabi kazalcev uspešnosti pa so podane v dodatku B.

Ta mednarodni standard zagotavlja standardizirano izrazje in koncizne definicije kazalcev uspešnosti. Poleg tega ta mednarodni standard vsebuje jedrnat opis kazalcev uspešnosti ter opise zbiranja in analiziranja potrebnih podatkov.

Ta mednarodni standard je uporaben za vse vrste knjižnic v vseh državah, vendar pa ni mogoče vseh kazalcev uspešnosti uporabiti v vseh knjižnicah. Omejitve uporabe posameznih kazalcev uspešnosti so za vsak kazalec uspešnosti posebej navedene v dodatku B.

Ta mednarodni standard ne določa kazalcev uspešnosti za vse storitve, aktivnosti in uporabo virov knjižnice, bodisi zato, ker taki kazalci uspešnosti niso bili predlagani in preskušeni v času oblikovanja tega mednarodnega standarda, bodisi zato, ker ne izpolnjujejo določenih meril (glej točko 4.2).

2 Izrazi in definicije

V tem dokumentu se uporabljajo v nadaljevanju navedeni izrazi in definicije.

2.1

dostopnost

enostavnost dostopa in uporabe storitve ali prostorov in opreme

2.2

aktivni izposojevalec

registrirani uporabnik, ki si je v poročevalskem obdobju izposodil vsaj eno enoto gradiva

2.3

aktivni uporabnik

registrirani uporabnik, ki je v poročevalskem obdobju obiskal knjižnico ali uporabil knjižnično opremo ali storitve

OPOMBA:

To lahko vključuje uporabo elektronskih storitev knjižnice znotraj ali zunaj prostorov knjižnice.

2.4

ustreznost

primernost katerega koli kazalca uspešnosti za vrednotenje določene dejavnosti

2.5

razpoložljivost

stopnja, do katere so vsebine, dokumenti, prostori in oprema ali storitve, ki jih knjižnica zagotavlja, uporabnikom dejansko na voljo takrat, ko jih zahtevajo

2.6

računalniška datoteka

podatki ali programska oprema, na primer računalniška igra, jezikovni tečaj in druga aplikativna programska oprema, ki je na računalniško berljivih diskih, trakovih ali drugih medijih za shranjevanje dostopna uporabnikom za izposajo na dom ali za prezenčno rabo v prostorih knjižnice

OPOMBA:

Prirejeno po ANSI/NISO Z39.7:2004.

2.7

prevzeta vsebina

vsebinska enota, ki je uspešno prevzeta iz podatkovne zbirke, elektronske serijske publikacije ali digitalnega dokumenta

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.3]

2.8

vsebinska enota

računalniško obdelan tekstovni ali avdiovizualni del objavljenega dela, ki omogoča edinstveno identifikacijo, lahko je original ali priredba drugega objavljenega dela

OPOMBA 1: Prirejeno po item v COUNTER code of practice, izdaja 2:2004.

OPOMBA 2: Formalni deskriptivni zapisi so izključeni.

OPOMBA 3: PDF, Postscript, HTML in drugi formati zapisa iste vsebine se štejejo za ločene enote.

[ISO 2789:2006, definicija 3.2.9]

2.9

podatkovna zbirka

zbirka elektronsko shranjenih formalnih deskriptivnih zapisov ali vsebinskih enot (vključno s faktografskimi podatki, celotnimi besedili, slikami in zvokom) s skupnim uporabniškim vmesnikom in programsko opremo za iskanje in obdelavo podatkov

OPOMBA 1: Enot ali zapisi so navadno razvrščeni po določenem redu v povezavi z opredeljeno temo. Podatkovna zbirka je lahko dosegljiva na CD-ROM-u, disketi ali kako drugače ali pa kot računalniška datoteka, dostopna preko klicne povezave ali interneta.

OPOMBA 2: Licencirane podatkovne zbirke se štejejo vsaka posebej, čeprav je dostop do več licenciranih podatkovnih zbirk omogočen preko istega vmesnika.

OPOMBA 3: Skupni uporabniški vmesnik, ki zagotavlja dostop do paketa serijskih publikacij ali digitalnih dokumentov in ga navadno nudi založnik ali ponudnik, se prav tako šteje za podatkovno zbirko. Poleg tega je treba posamezne serijske publikacije ali digitalne dokumente šteti za serijsko publikacijo ali digitalni dokument.

[ISO 2789:2006, definicija 3.2.10]

2.10

formalni deskriptivni zapis

računalniško oblikovani bibliografski ali drugi posamezni opis v standardnem formatu, ki se nanaša in/ali opisuje dokument v kateri koli fizični obliki ali vsebinsko enoto

OPOMBA 1: Zbirka formalnih deskriptivnih zapisov je navadno objavljena v obliki podatkovne zbirke.

OPOMBA 2: Zapis lahko vključuje elemente, kot so naslov, avtor, predmetna oznaka, povzetek, datum objave itd.

[ISO 2789:2006, definicija 3.2.11]

2.11

digitalni dokument

informacijska enota z opredeljeno vsebino, ki jo je knjižnice digitalizirala ali jo je pridobila v digitalni obliki kot del knjižnične zbirke

OPOMBA 1: Vključene so e-knjige, patenti v elektronski obliki, mrežni avdiovizualni dokumenti ter drugi digitalni dokumenti, kot so poročila, kartografski in glasbeni dokumenti, preprinti itd. Podatkovne zbirke in elektronske serijske publikacije niso vključene.

OPOMBA 2: Elementi, ki so vključeni v podatkovne zbirke, so obravnavani v točki 2.9.

OPOMBA 3: Digitalni dokument je lahko strukturiran v eni ali v več datotekah.

OPOMBA 4: Digitalni dokument je lahko sestavljen iz ene ali iz več vsebinskih enot.

[ISO 2789:2006, definicija 3.2.12]

2.12

dokument

zapisana informacija ali materialni objekt, ki se lahko obravnava kot enota v dokumentacijskem procesu

[ISO 5127:2001, definicija 1.2.2]

OPOMBA: Dokumenti se lahko razlikujejo po svoji fizični obliki in značilnostih.

2.13

prevzem podatkov

uspešno izpolnjena zahteva po prenosu formalnega deskriptivnega zapisa ali vsebinske enote, na primer za prikazovanje na zaslonu, tiskanje, shranjevanje ali pošiljanje po elektronski pošti

OPOMBA: Za dnevniško datoteko spletnega strežnika so uspešno izpolnjene zahteve tiste zahteve s specifično kodo odgovora, ki jo je definirala NCSA (National Center for Supercomputing Applications).

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.4]

2.14

uspešnost

mera za ugotavljanje stopnje doseganja zastavljenih ciljev

OPOMBA: Aktivnost je uspešna, kadar v največji možni meri dosega pričakovane rezultate.

2.15

učinkovitost

mera za ugotavljanje izkoristka vloženih virov, potrebnih za uresničitev danega cilja

OPOMBA: Aktivnost je učinkovita, če zmanjša uporabo virov do najmanjše možne mere ali daje boljše rezultate z uporabo enakih virov.

2.16

elektronska knjiga

e-knjiga

digitalni dokument, ki je licenciran ali ne, v katerem prevladuje iskalno besedilo in ki ga je mogoče obravnavati po analogiji s tiskano knjigo (monografijo)

OPOMBA 1: Način uporabe e-knjige je v mnogih primerih odvisen od razpoložljive naprave in/ali posebnega bralnika ali programske opreme, potrebne za ogled.

OPOMBA 2: E-knjige si lahko uporabniki izposodijo na prenosni napravi (bralnik e-knjig) ali pa se vsebina prenese na uporabnikov računalnik za omejeno časovno obdobje.

Opomba 3: Doktorske disertacije v elektronski obliki so vključene.

Opomba 4: Dokumenti, ki jih je digitalizira knjižnica, so vključeni.

[ISO 2789:2006, definicija 3.2.15]

2.17

vrednotenje

proces ocenjevanja uspešnosti, učinkovitosti, koristnosti in ustreznosti storitve ali opreme in pripomočkov

2.18

zunanji uporabnik

uporabnik knjižnice, ki ne sodi med potencialne uporabnike knjižnice

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.8]

2.19

prostori in oprema

oprema, študijska mesta itd., namenjena uporabnikom knjižnice

OPOMBA: Vključeni so fotokopirni stroji, računalniški terminali, CD-ROM-delovne postaje, sedeži za branje in študijske celice, izključeni pa sanitarije, kavarne in javni telefoni.

2.20

prostodostopni internetni viri

viri na internetu z neomejenim dostopom

[ISO 2789:2006, definicija 3.2.18]

2.21

ekvivalent polnega delovnega časa

FTE

mera za izražanje dela enega uslužbenca s polnim delovnim časom v enem letu

PRIMER: Če od treh oseb, ki so zaposlene kot bibliotekarji, ena dela za četrtno delovnega časa, ena za polovico delovnega časa in ena za polni delovni čas, potem je FTE teh oseb $0,25 + 0,50 + 1,0 = 1,75$ bibliotekarja (FTE).

OPOMBA: Ni nujno, da vse knjižnice uporabljajo enako število ur na leto za določanje FTE. Zato morajo vse primerjalne meritve med knjižnicami upoštevati morebitne razlike v urah.

2.22

namen

želeno stanje zadev, ki naj bi ga dosegli z izvajanjem dogovorjenih politik

2.23

kazalec uspešnosti

izraz (ki je lahko številčni, simbolni ali besedni), ki je uporabljen za predstavitev aktivnosti (dogodkov, predmetov, oseb), tako v količinskem kot kakovostnem pogledu, za oceno vrednosti značilnih aktivnosti in z njimi povezanih metod

2.24

knjižnica

organizacija ali del organizacije, katere osrednji namen so gradnja in vzdrževanje knjižnične zbirke ter omogočanje uporabe tistih informacijskih virov, storitev in pripomočkov, ki so potrebni za zadovoljevanje informacijskih, raziskovalnih, izobraževalnih, kulturnih ali rekreacijskih potreb njenih uporabnikov

OPOMBA 1: To so osnovne zahteve za knjižnico in ne izključujejo dodatnih virov in storitev, ki se pridružujejo njenemu osnovnemu namenu.

OPOMBA 2: Kadar ima knjižnica več kot eno funkcijo (na primer šolska knjižnica in splošna knjižnica), se knjižnica navadno sama odloči, katera je njena primarna funkcija, ali pa se, v izjemnih primerih, njene funkcije in podatki za poročila ustrezno delijo.

[ISO 2789:2006, definicija 3.1.5]

OPOMBA 3: Tu so lahko vključene virtualne in/ali elektronske knjižnice, če upoštevajo osnovno definicijo knjižnice.

2.25

spletno mesto knjižnice

edinstvena domena na internetu, sestavljena iz vrste spletnih strani, ki jih objavlja knjižnica, da bi zagotavljala dostop do knjižničnih storitev in virov

- OPOMBA 1: Strani spletnega mesta so navadno med seboj povezane z uporabo hipertekstnih povezav.
- OPOMBA 2: Izključeni so dokumenti, ki ustrezajo definicijam elektronske zbirke ali prostodostopnih internetnih virov, do katerih se je mogoče povezati s spletnega mesta knjižnice.
- OPOMBA 3: Izključene so spletne storitve na domeni knjižnice, katerih operativnost zagotavljajo druge organizacije.

2.26

izposoja

transakcija neposredne izposoje ali dostave enote v neelektronski obliki (na primer knjige), elektronskega dokumenta na fizičnem nosilcu (na primer CD-ROM-u) ali drugi napravi (na primer bralniku e-knjig) ali posredovanje elektronskega dokumenta uporabniku za omejeno časovno obdobje (npr. e-knjiga)

- OPOMBA 1: Izposoje vključujejo tako podaljšanja izposoje, ki jih uporabnik zahteva sam, kot tudi evidentirano izposajo znotraj knjižnice (izposoja v knjižnico). Podaljšanja izposoje je treba šteti ločeno.
- OPOMBA 2: Izposoje vključujejo kopije dokumentov, zagotovljene na kraju, kjer se nahaja originalni dokument (vključno s telefaksom), in izpise elektronskih dokumentov, ki jih osebje knjižnice naredi za uporabnike.
- OPOMBA 3: Izposoje dokumentov v fizični obliki oddaljenim uporabnikom so tukaj vključene.
- OPOMBA 4: Elektronski prenos dokumentov s posredovanjem knjižnice se šteje za elektronsko dostavo dokumentov, kadar je njihova uporaba časovno neomejena. Tu so vključena posredovanja potencialnim uporabnikom knjižnice.

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.14]

2.27

metapodatki

strukturirani podatki o podatkih, vključno s podatki, povezanimi z informacijskim sistemom ali z informacijskim objektom, za potrebe opisa, administriranja, pravnih zahtev, tehnične funkcionalnosti, rabe in uporabe ter varstva podatkov

- OPOMBA: Povzeto po Dublin Core Metadata Initiative <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/007f6c6-c507-48c6-8f7a-9a60218798c3/sist-iso-11620-2008>

2.28

poslanstvo

izjava, ki jo odobrijo pristojni organi, v kateri so opredeljeni cilji knjižnice in ponudba njenih storitev ter razvoj proizvodov

2.29

cilj

usmerjeni cilj aktivnosti, ki z uresničitvijo prispeva k doseganju cilja organizacije

2.30

uspešnost

uspešnost zagotavljanja knjižničnih storitev ter učinkovitost pri razporejanju in uporabi virov pri zagotavljanju storitev

2.31

kazalec uspešnosti

številčni, simbolni ali besedni izraz, pridobljen iz knjižnične statistike in podatkov, ki se uporablja za opis delovanja knjižnice

2.32

potencialni uporabniki knjižnice

število posameznikov, za katere je bila knjižnica ustanovljena, da jim zagotavlja storitve in gradivo

- OPOMBA: Za splošne knjižnice je to navadno vse prebivalstvo upravnega območja (upravna enota); za knjižnice visokošolskih izobraževalnih ustanov je to navadno skupno število akademskega in strokovnega osebja ter študentov.

2.33

kakovost

stopnja, na kateri skupek svojstvenih karakteristik izpolnjuje zahteve

OPOMBA 1: Izraz "kakovost" se lahko uporablja s pridevniki, kot so npr. slaba, dobra ali odlična.

OPOMBA 2: "Svojstven" za razliko od "dodeljen" pomeni, da v nečem ali na njem nekaj obstaja, zlasti kot trajna karakteristika.

[ISO 9000:2005, definicija 3.1.1]

2.34

prevzeti zapis

formalni deskriptivni zapis, ki je bil uspešno zahtevan v podatkovni zbirki ali računalniškem katalogu

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.19]

2.35

izdatki delovanja

tekoči izdatki

finančna sredstva, izdana za osebje in za vire, ki se uporabljajo in redno obnavljajo; izključeni so investicijski izdatki, kot so glavne kapitalske postavke, nove stavbe, širitve in prenove obstoječih stavb ter računalniška oprema

OPOMBA: izdatki delovanja se v različnih ustanovah, organih in državah izračunavajo na različne načine in pri tem očitno ni mogoče najti enotnega načina za izračunavanje. Izračun bo moral biti izveden v skladu z ustaljeno prakso in kontekstom, v katerem se izvaja. To tudi pomeni, da so primerjave veljavne le, kadar so izračuni opravljeni po enakih načelih. Izdatki delovanja navadno vključujejo: plače in nadomestila (vključno z dodatki in drugimi ugodnostmi za zaposlene), stroške za nabavo gradiva za zbirko, administrativne stroške, stroške vzdrževanja stavb, zbirk itd., stroške najema ali stroške zavarovanja stavb in opreme ter druge obratovalne stroške (ogrevanje, osvetljava, električna energija itd.). Kjer je to izvedljivo, se vključijo tudi lokalni in nacionalni davki od nakupa/prodaje, kot so davek na dodano vrednost (DDV), razen kadar se kazalec uspešnosti uporablja za mednarodne primerjave.

[SIST ISO 11620:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/007f6fc6-c507-48c6-8f7a-9a60218798c3/sist-iso-11620-2008)

2.36

registrirani uporabnik

oseba ali organizacija, ki se je včlanila v knjižnico, da bi v skladu z njenimi pravili uporabljala njeno knjižnično zbirko in/ali storitve v knjižničnih prostorih ali zunaj njih

OPOMBA: Uporabnike je mogoče včlaniti na njihovo zahtevo ali avtomatično z vpisom v institucijo.

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.20]

2.37

zavrnjena seja

zavrnitev

neuspešna zahteva za dostop do podatkovne zbirke ali računalniškega kataloga, zavrnjena zaradi preseganja trenutne omejitve števila hkratnih uporabnikov

OPOMBA: Zavrnitev zahteve zaradi napačnega uporabniškega gesla je izključena.

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.21]

2.38

zanesljivost

stopnja, do katere ukrep ponovljivo in konsistentno daje enake rezultate

2.39

seja

uspešna zahteva po podatkovni zbirki ali računalniškem katalogu

OPOMBA 1: Seja je en cikel uporabnikove aktivnosti, ki se navadno začne, ko se uporabnik prijavi v podatkovno zbirko ali računalniški katalog, in se konča z eksplicitno odjavo (z zapustitvijo podatkovne zbirke z odjavo ali izhodom) ali implicitno (potek časa zaradi uporabnikove neaktivnosti) prekinitvijo aktivnosti v podatkovni zbirki. Povprečno časovno obdobje neaktivnosti uporabnika je omejeno na 30 minut. Če se uporablja drugačno časovno obdobje, je treba o tem poročati.

OPOMBA 2: Seje na spletnem mestu knjižnice se štejejo za virtualne obiske.

OPOMBA 3: Zahteve po dostopu do spletne vstopne strani ali portala knjižnice je treba izključiti.

OPOMBA 4: Zahteve spletnih iskalnikov je treba izključiti, kadar je to mogoče.

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.25]

2.40

posebna dotacija

izredna dotacija za financiranje (ali delno financiranje) projektov

[ISO 2789:2006, definicija 3.5.4]

2.41

ciljna populacija

skupine dejanskih in morebitnih uporabnikov, ki jih posamezna knjižnica šteje za primarne uporabnike specifičnih storitev ali za primarne uporabnike specifičnih gradiv

2.42

naslov

besedilo v glavi dokumenta, ki ga identificira in ga navadno razlikuje od drugih

[ISO 5127:2001, definicija 4.2.1.4.0.1]

OPOMBA: Za namene meritev izraz "naslov" opisuje dokument, ki tvori ločeno enoto z značilnim naslovom, ne glede na to, ali se pojavlja v eni ali več fizičnih enotah, in ne glede na število izvodov dokumenta, ki jih hrani knjižnica.

2.43

uporabnik

prejemnik storitev knjižnice

OPOMBA: Prejemnik je lahko oseba ali institucija, vključno s knjižnicami.

2.44

usposabljanje uporabnikov

program usposabljanja, ki je bil vzpostavljen z določenim načrtom izvedbe učnih vsebin, katerih cilj so specifični učni rezultati za uporabo knjižnice in drugih informacijskih storitev

OPOMBA 1: Usposabljanje uporabnikov je mogoče izvesti kot vodstvo po knjižnici, kot vpogled v delovanje knjižnice ali kot spletna storitev za uporabnike.

OPOMBA 2: Čas trajanja izvedbe učnih vsebin ni pomemben.

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.28]

2.45

veljavnost

stopnja, do katere mora kazalec uspešnosti dejansko meriti tisto, kar naj bi meril

2.46

virtualni obisk

uporabnikova zahteva na spletnem mestu knjižnice zunaj prostorov knjižnice ne glede na število ogledanih strani ali elementov

- OPOMBA 1: Obiskovalec spletnega mesta je ali edinstven in identificiran program spletnega brskalnika ali identificiran IP-naslov, ki dostopa do strani spletnega mesta knjižnice.
- OPOMBA 2: Če interval med dvema zaporednima zahtevama na splošno ni daljši od 30 minut, se šteje za del istega virtualnega obiska. Daljši interval pomeni nov virtualni obisk.
- OPOMBA 3: Spletne strežnike, ki zagotavljajo storitve, katerih statistike se sporočajo drugim spletnim mestom, je treba izključiti iz statistike spletnega mesta knjižnice.

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.29]

2.47

obisk

oseba (posameznik), ki vstopi v prostore knjižnice

[ISO 2789:2006, definicija 3.3.30]

- OPOMBA: Vključuje tako enkratno štetje kot tudi razmerja med posameznimi štetji, dokler se uporabljajo za opredeljevanje uspešnosti knjižnice.

3 Oznake

Po dogovoru so v celotnem besedilu imena kazalcev uspešnosti natisnjena z velikimi začetnicami za značilna poimenovanja, kot so na primer Obisk na potencialnega uporabnika, da bi na ta način razlikovali poimenovanja kazalcev uspešnosti od spremnega besedila.

4 Kriteriji in opis

4.1 Splošno

4.1.1 Namen kazalcev uspešnosti je:

- delovati kot orodja za ocenjevanje kakovosti in uspešnosti storitev, virov in drugih dejavnosti, ki jih zagotavlja knjižnica, ter
- ocenjevati učinkovitosti virov, ki jih knjižnica nameni za opravljanje teh storitev in drugih dejavnosti.

4.1.2 Dodatek B predstavlja nabor kazalcev uspešnosti, ki so bili temeljito preskušeni s splošno uporabo v knjižnicah ali z eksplicitnim preskušanjem, ki so ga izvedli raziskovalci ter ga pozneje dokumentirali v literaturi. Nekateri opisi kazalcev uspešnosti vključujejo modifikacije, ki odražajo praktične izkušnje ali potrebo po posplošitvi kazalcev uspešnosti za splošno uporabo.

4.1.3 Vsi kazalci uspešnosti, vključeni v dodatek B, izpolnjujejo kriterije, predstavljene v točki 4.2, in so oblikovani v skladu z opisom, predstavljenim v točki 4.3. Kazalci uspešnosti, ki bodo dodani v revizijah tega mednarodnega standarda, bodo morali izpolnjevati enake kriterije in slediti enakemu opisu, kot je naveden v tem mednarodnem standardu.

4.1.4 Za zajemanje drugih dejavnosti in storitev ali pa za posebne namene se lahko razvijejo novi ali nadomestni kazalci uspešnosti. Priporočljivo je, da so taki kazalci uspešnosti ovrednoteni in opisani v skladu s točkama 4.2 in 4.3 (glej tudi točko 5).

- OPOMBA: Poskrbeti je treba, da je opisovanje kazalcev uspešnosti individualno in neodvisno od ostalih kazalcev uspešnosti. To ne pomeni, da je treba kazalce uspešnosti uporabljati medsebojno izolirano. Pri zbiranju podatkov bo v mnogih primerih mogoče in praktično zbirati podatke za dva ali več kazalcev uspešnosti hkrati, kot je to prikazano v večini priročnikov.

4.2 Kriteriji

4.2.1 Zaradi potrebe po usklajenosti s tem mednarodnim standardom mora biti kazalec uspešnosti knjižnice predhodno temeljito preskušen, validiran in (po možnosti) dokumentiran v literaturi. Kazalci uspešnosti, ki so že v splošni uporabi v knjižnicah, se lahko sprejmejo, čeprav niso bili izrecno dokumentirani.

4.2.2 Pri preskušanju kazalcev uspešnosti se uporabljajo naslednji kriteriji:

- a) **Informativna vsebina.** Kazalec uspešnosti mora biti informativen kot orodje za merjenje aktivnosti, za prepoznavanje dosežkov ter za prepoznavanje težav in slabosti v delovanju knjižnice, ki omogoča uvedbo ukrepov za izboljšanje stanja. Zagotavljal naj bi informacije za odločanje, na primer za postavljanje ciljev, proračunskih postavk ter za določanje prioritet storitvam in aktivnostim.

- b) **Zanesljivost.** Kazalec uspešnosti mora biti zanesljiv, kar pomeni, da ob ponovni uporabi v enakih okoliščinah konsistentno daje enak rezultat.

OPOMBA: Dejstvo, da kazalec uspešnosti odraža osnovno variabilnost podatkov, kot so sezonska nihanja ali fluktuacije pri izposoji, samo po sebi ne pomeni, da kazalec ni zanesljiv.

- c) **Veljavnost.** Kazalec uspešnosti mora biti veljaven, kar pomeni, da mora meriti tisto, kar naj bi meril.

OPOMBA: Dejstvo, da so nekateri kazalci uspešnosti zgolj posredni ali pa so le grobe ocene, samo po sebi ne pomeni, da kazalci niso veljavni.

- d) **Primernost.** Kazalec uspešnosti mora biti primeren za predvideni namen. To pomeni, da morajo biti enote in lestvice primerne, postopki, ki so potrebni za izvedbo merjenja, pa naj bodo v skladu s postopki v knjižnici, fizično razporeditvijo prostorov itd.

- e) **Praktičnost.** Kazalec uspešnosti mora biti praktičen, kar pomeni, da uporablja podatke, ki jih knjižnica pridobi z razumno mero vloženih virov glede porabe časa in sposobnosti osebja, stroškov izvedbe ter časa in potrpežljivosti uporabnikov.

Če je kazalec uspešnosti namenjen primerjavi knjižnic, je treba upoštevati šesti kriterij [točka f)].

- f) **Primerljivost.** Kazalec uspešnosti knjižnice omogoča primerjavo rezultatov med knjižnicami; kadar je rezultat enak (z dopustnimi odstopanji pri njegovi pravilnosti), je raven kakovosti storitev ali raven učinkovitosti v primerjanih knjižnicah enaka (glej tudi točko 5.3.5).

OPOMBA 1: Bistvenega pomena je zagotoviti primerljivost aktivnosti, ki se merijo.

OPOMBA 2: Ta kriterij zadostuje za razvrščanje knjižnic po rezultatu kazalca uspešnosti, ne zadostuje pa za ugotovitev, da je, na primer, knjižnica z dvakrat višjim rezultatom dvakrat boljše od neke druge.

4.3 Opis

4.3.1 Splošno

Kazalci uspešnosti, vključeni v dodatek B, so opisani v skladu z naslednjim okvirjem, ki naj se upošteva tudi pri razvojnih opisih novih ali alternativnih kazalcev uspešnosti.

4.3.2 Pristop uravnoteženega sistema kazalcev

Prikaz kazalcev uspešnosti v tem mednarodnem standardu upošteva pristop uravnoteženega sistema kazalcev (glej vir [11]). Ta pristop oblikuje strukturo kazalca uspešnosti s štirimi glavnimi področji merjenja: