

---

---

**Informatika in dokumentacija – Metode in postopki za ocenjevanje vpliva knjižnic**

Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries

Information et documentation – Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques

Information und Dokumentation – Methoden und Verfahren zur Bestimmung der Wirkung von Bibliotheken

**(standards.iteh.ai)**

SIST ISO 16439:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d6b69a9c-b8c1-435a-ab82-78ce318c4992/sist-iso-16439-2015>

## NACIONALNI UVOD

Standard SIST ISO 16439 (sl), Informatika in dokumentacija – Metode in postopki za ocenjevanje vpliva knjižnic, 2015, ima status slovenskega standarda in je istoveten mednarodnemu standardu ISO 16439 (en), Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries, 2014-04.

## NACIONALNI PREDGOVOR

Mednarodni standard ISO 16439:2014 je pripravil pododbor tehničnega odbora Mednarodne organizacije za standardizacijo ISO/TC 46/SC 8 Kakovost – Statistika in vrednotenje uspešnosti. Slovenski standard SIST ISO 16439:2015 je prevod mednarodnega standarda ISO 16439:2014. Slovenski standard SIST ISO 16439:2015 je pripravil tehnični odbor SIST/TC IDT Informatika, dokumentacija in splošna terminologija. V primeru spora glede besedila slovenskega prevoda je odločilen izvirni mednarodni standard v angleškem jeziku.

Definicije pojmov so povzete po mednarodnem standardu ISO 2789, Informatika in dokumentacija – Mednarodna statistika za knjižnice.

Odločitev za izdajo tega standarda je dne 20. oktobra 2014 sprejel SIST/TC IDO Informatika in dokumentacija.

## ZVEZA Z NACIONALNIMI STANDARDI

S privzemom tega mednarodnega standarda veljajo za omenjeni namen referenčnih standardov vsi standardi, navedeni v izvorniku, razen tistih, ki so že sprejeti v nacionalno standardizacijo:

SIST ISO 2789:2013 Informatika in dokumentacija – Mednarodna statistika knjižnic

SIST ISO 5127:2005 Informatika in dokumentacija – Slovar (ISO 5127:2001)

SIST EN ISO 9000:2005 Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar (ISO 9000:2005)

SIST ISO 11620:2015 Informatika in dokumentacija – Kazalci uspešnosti knjižnic

## OSNOVA ZA IZDAJO STANDARDARDA

- privzem standarda ISO 16439:2014

## OPOMBI

- Povsod, kjer se v besedilu standarda uporablja izraz "mednarodni standard", v SIST ISO 16439:2015 to pomeni "slovenski standard".
- Nacionalni uvod in nacionalni predgovor nista sestavni del standarda.

<b>VSEBINA</b>	<b>Stran</b>
Predgovor .....	5
Uvod .....	6
1 Področje uporabe .....	7
2 Zveze s standardi .....	7
3 Izrazi in definicije .....	7
4 Definicija in opis vpliva knjižnice .....	18
4.1 Splošno .....	18
4.2 Definicija vpliva knjižnice .....	19
4.3 Vidiki vpliva knjižnice .....	19
4.4 Učinki vpliva knjižnice .....	19
4.5 Planiranje vpliva .....	23
4.6 Izzivi pri ocenjevanju vpliva .....	23
4.7 Izvajanje projektov za ocenjevanje vpliva knjižnice .....	25
4.8 Uporaba rezultatov ocenjevanja vpliva knjižnice .....	25
5 Metode za ocenjevanje vpliva knjižnice .....	26
5.1 Splošno .....	26
5.2 Povzeti dokaz .....	26
5.3 Zbrani dokaz .....	27
5.4 Opazovani dokaz .....	27
5.5 Kombinirane metode .....	28
5.6 Kvantitativni in kvalitativni podatki .....	28
6 Povzeti dokaz .....	30
6.1 Splošno .....	30
6.2 Statistike .....	30
6.3 Kazalci uspešnosti knjižnice .....	31
6.4 Podatki iz raziskav o zadovoljstvu uporabnikov .....	33
7 Zbrani dokaz .....	34
7.1 Splošno .....	34
7.2 Raziskave vpliva knjižnice .....	34
7.3 Intervjuji in fokusne skupine .....	43
7.4 Samoocenjevanje uporabnikov .....	49
7.5 Zbiranje anekdotskih dokazov .....	51
8 Opazovani dokaz .....	53
8.1 Splošno .....	53
8.2 Opazovanje .....	53
8.3 Analiza dnevniških datotek .....	54
8.4 Zapiski uporabnikov .....	55
8.5 Analiza navedb .....	55
8.6 Testiranje vpliva na znanje in veščine .....	56

9	Kombiniranje metod za ocenjevanje vpliva knjižnice .....	60
9.1	Kombiniranje kvalitativnih in kvantitativnih podatkov .....	60
9.2	Primeri kombiniranja metod za prikazovanje vpliva knjižnice .....	61
9.3	Prednosti in slabosti kombiniranja metod za ocenjevanje vpliva .....	64
10	Ocenjevanje ekonomske vrednosti knjižnice .....	65
10.1	Splošno.....	65
10.2	Izračun vrednosti koristi knjižnice za uporabnike .....	65
10.3	Analiza stroškov in koristi .....	70
10.4	Analiza ekonomskega vpliva knjižnice .....	71
	Dodatek A (informativni): Primeri raziskav vpliva knjižnice .....	73
	Dodatek B (informativni): Izbira metode .....	79
	Dodatek C (informativni): Ocenjevanje vpliva knjižnice v sklopu širšega institucionalnega in organizacijskega ocenjevanja .....	83
	Literatura.....	88

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

[SIST ISO 16439:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d6b69a9c-b8c1-435a-ab82-78ce318c4992/sist-iso-16439-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d6b69a9c-b8c1-435a-ab82-78ce318c4992/sist-iso-16439-2015>

## Predgovor

ISO (Mednarodna organizacija za standardizacijo) je svetovna zveza nacionalnih organov za standarde (članov ISO). Mednarodne standarde običajno pripravljajo tehnični odbori ISO. Vsak član, ki želi delovati na določenem področju, za katerega 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).

Postopki, uporabljeni pri razvoju tega dokumenta, ter postopki, namenjeni za njegovo nadaljnje vzdrževanje, so opisani v Direktivah ISO/IEC, 1. del. Upoštevati je treba tudi različna merila za odobritev, ki se uporabljajo za različne vrste dokumentov ISO. Ta dokument je bil pripravljen v skladu z uredniškimi pravili v Direktivah ISO/IEC, 2. del (glej tudi [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Opozoriti je treba na možnost, da je lahko nekaj elementov tega mednarodnega standarda predmet patentnih pravic. ISO ne prevzema odgovornosti za ugotavljanje katerihkoli ali vseh takih patentnih pravic. Podrobnosti vseh patentnih pravic, ki se pojavijo v tem dokumentu, bodo navedene v uvodu in/ali na seznamu patentnih prijav ISO (glej [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Vsaka blagovna znamka, uporabljena v tem dokumentu, služi le kot informacija uporabnikom za lažje razumevanje in ne pomeni njenega promoviranja.

Za razlago pomena določenih terminov in izrazov ISO, povezanih z ugotavljanjem skladnosti, ter za informacije o upoštevanju načel WTO o tehničnih ovirah pri trgovanju (TBT) pri ISO glej naslednji URL: Foreword - Supplementary information.

Za ta dokument je odgovoren tehnični odbor ISO/TC 46 Informatika in dokumentacija, pododbor SC 8 Kakovost – Statistika in vrednotenje uspešnosti.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
([standards.iteh.ai](http://standards.iteh.ai))

SIST ISO 16439:2015  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d6b69a9c-b8c1-435a-ab82-78ce318c4992/sist-iso-16439-2015>

## Uvod

Ta mednarodni standard zagotavlja navodila za knjižnično skupnost o metodah za ocenjevanje vpliva in vrednosti knjižnic. Razvit je bil zaradi splošnih zahtev po specifikacijah za ocenjevanje vpliva knjižnice.

Metode, opisane v tem mednarodnem standardu, ne vključujejo vseh mogočih metod ali tehnik vrednotenja; standard vključuje le metode ali tehnike, ki se najpogosteje uporabljajo in so dokazano najuspešnejše pri ocenjevanju vpliva knjižnice. Ta mednarodni standard ne izključuje uporabe metod za ocenjevanje, ki v njem niso navedene.

Obstajajo številne različne vrste knjižnic, z različnimi nalogami in ciljnim populacijami; te knjižnice imajo številne edinstvene značilnosti (struktura, financerji, upravljanje itd.), nanje vplivajo različni situacijski dejavniki. Zaradi te raznolikosti v strukturi knjižnic po svetu je treba razumeti, da vseh metod, opisanih v tem mednarodnem standardu, ni mogoče uporabiti v vseh knjižnicah.

V dodatku A so navedeni primeri raziskav vpliva. Dodatek B priporoča izbiro metod za različne namene. Dodatek C opisuje primer ocenjevanja vpliva knjižnice v sklopu širšega institucionalnega in organizacijskega ocenjevanja.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.itech.ai)

[SIST ISO 16439:2015](https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/d6b69a9c-b8c1-435a-ab82-78ce318c4992/sist-iso-16439-2015)

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/d6b69a9c-b8c1-435a-ab82-78ce318c4992/sist-iso-16439-2015>

# Informatika in dokumentacija – Metode in postopki za ocenjevanje vpliva knjižnic

## 1 Področje uporabe

Ta mednarodni standard določa izraze za ocenjevanje vpliva knjižnic ter metode za ocenjevanje vpliva:

- za namen strateškega načrtovanja in internega sistema vodenja kakovosti knjižnic,
- za omogočanje primerjav vpliva knjižnice v daljšem časovnem obdobju ter primerjav med knjižnicami podobnih vrst in poslanstva,
- za promoviranje vloge in vrednosti knjižnic na učnem, raziskovalnem, izobraževalnem, kulturnem, socialnem in ekonomskem področju,
- za podporo političnim odločitvam o ravni storitev in strateških ciljih knjižnic.

Ta mednarodni standard obravnava vpliv knjižnic na posameznike, institucije in celotno družbo. Uporablja se lahko za vse vrste knjižnic v vseh državah, vendar pa vseh metod, opisanih v tem mednarodnem standardu, ni mogoče uporabiti v vseh knjižnicah. Omejitve uporabe posameznih metod so opredeljene v opisih metod.

## 2 Zveze s standardi

Za uporabo tega standarda so, delno ali v celoti, nujno potrebni spodaj navedeni referenčni dokumenti. Pri datiranih sklicevanjih se uporablja le navedena izdaja. Pri nedatiranih sklicevanjih se uporablja zadnja izdaja publikacije (vključno z dopolnili).

ISO 2789:2013

Informatika in dokumentacija – Mednarodna statistika za knjižnice

## 3 Izrazi in definicije

V tem dokumentu se uporabljajo naslednji izrazi in definicije.

### 3.1

#### visokošolska knjižnica

knjižnica, katere primarna funkcija je pokrivanje informacijskih potreb za izobraževalne in raziskovalne namene

OPOMBA 1: Vključene so knjižnice visokošolskih izobraževalnih ustanov in splošne (znanstvene) knjižnice.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.1.1]

### 3.2

#### dostop

možnost dostopa in uporabe storitve, prostorov in opreme

### 3.3

#### dostopnost

enostavnost dostopa in uporabe storitve ali prostorov in opreme

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.2]

### 3.4

#### aktivni uporabnik

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

OPOMBA 1: Uporaba elektronskih storitev knjižnice je lahko vključena, če je mogoče identificirati elektronsko rabo in virtualne obiske posameznega uporabnika oziroma če je podatke mogoče pridobiti z raziskavami.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.3]

### 3.5

#### **anekdotski dokaz**

dokaz, ki temelji na anekdoti ali zgodbi in je pridobljen naključno, neformalno, na podlagi osebnega opazovanja ali izkušenj in ni preizkušen v praksi

### 3.6

#### **razpoložljivost**

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

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.6]

### 3.7

#### **korist**

koristen ali dober učinek ali nekaj, kar je v pomoč

### 3.8

#### **merjenje potrošnikovega presežka**

v denarju izražena dodana vrednost, s katero potrošnik oceni vrednost izdelka ali storitve nad njegovo nabavno ceno

### 3.9

#### **kontingenčno vrednotenje**

metoda za ocenjevanje tržne vrednosti nepridobitnih organizacij ali družbeno koristnih projektov, pri kateri se podatki zbirajo z anketiranjem potencialnih uporabnikov, npr., koliko bi bili pripravljeni plačati v zameno za to, da jim je določena dobrina na voljo (pripravljenost na plačilo), oziroma za kakšen znesek bi se ji bili pripravljeni odreči (pripravljenost na sprejetje)

OPOMBA 1: Ta metoda se uporablja npr. pri varovanju okolja in zdravstveni oskrbi.

### 3.10

#### **analiza stroškov in koristi**

proces, ki ocenjuje razmerje med stroški podjetja in denarno vrednostjo nastale koristi

### 3.11

#### **tehnika kritičnih dogodkov**

##### **CIT**

raziskovalni pristop, s katerim je mogoče pridobiti najbolj nepozabne spomine na dogodek ali izkušnjo

OPOMBA 1: Tehnika kritičnih dogodkov se lahko uporablja pri individualnih intervjujih, intervjujih fokusnih skupin ali raziskavah.

### 3.12

#### **kulturna ekonomija**

vrsta ekonomije, ki preučuje povezavo med kulturo in njenimi ekonomskimi učinki ter raziskuje pojav kulture kot ekonomskega dejavnika

### 3.13

#### **podatkovno rudarjenje**

proces avtomatiziranega, računalniško podprtega analiziranja kvantitativnih podatkov za odkrivanje potencialno zanimivih, uporabnih vzorcev ter povzemanje potencialnih povezav in vplivov

### 3.14

#### **digitalizacija**

postopek pretvarjanja analognega gradiva v digitalno obliko

OPOMBA 1: Digitalizacija dokumenta iz knjižnične zbirke za dobavo uporabniku ali instituciji je izključena.

OPOMBA 2: Digitalizacija za namene ohranjanja je vključena.



OPOMBA 3: Množična digitalizacija je vključena.

OPOMBA 4: Nakup elektronskih kopij gradiva za zamenjavo tiskanih kopij gradiva je izključen.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.3.15]

### 3.15 dokument

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

OPOMBA1: Dokumenti se lahko razlikujejo po svoji fizični obliki in značilnostih.

[vir: ISO 5127:2001, definicija 1.2.2]

### 3.16 ekonomski vpliv

vpliv politike, institucije, programa ali dogodka na ekonomijo določenega območja

OPOMBA 1: Ekonomski vpliv se navadno opisuje z izrazi za spremembe v gospodarski rasti (rezultati dela ali dodana vrednost) in povezanimi spremembami v zaposlovanju (zaposlitev) in dohodkih (plače).

### 3.17 uspešnost

mera za ugotavljanje stopnje doseganja zastavljenih ciljev

OPOMBA 1: Aktivnost je uspešna, kadar v največji možni meri dosega pričakovane rezultate.

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.15]

### 3.18 učinkovitost

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

OPOMBA 1: Aktivnost je učinkovita, če zmanjša uporabo virov do najmanjše možne mere ali daje boljše rezultate z uporabo enakih virov.

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.16]

### 3.19 zbirka elektronskih virov

vsi viri v knjižnični zbirki, ki so v elektronski obliki, tako izvorno digitalni kot tudi digitalizirani

OPOMBA 1: Zbirka elektronskih virov vključuje podatkovne zbirke, elektronske serijske publikacije in digitalne dokumente. Prosto dostopni viri na internetu, ki jih je knjižnica katalogizirala v svojem online katalogu ali v podatkovni zbirki, naj se štejejo ločeno.

OPOMBA 2: Viri so lahko v omrežju, nameščeni na samostojnih računalniških delovnih postajah ali shranjeni na fizičnih nosilcih.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.3.21]

### 3.20 elektronska storitev

storitev knjižnice, dostavljena na elektronski način z lokalnih strežnikov ali zagotovljena preko omrežij

OPOMBA 1: Elektronske storitve knjižnice vključujejo online katalog, spletno mesto knjižnice, zbirko elektronskih virov, elektronsko izposajo, elektronsko dostavo dokumentov (posredovano), elektronske referenčne storitve, usposabljanje uporabnikov z uporabo elektronskih sredstev, storitve za mobilne naprave, storitve za interaktivno uporabo (vključno s storitvami na družbenih omrežjih) ter dostop do interneta, ki ga zagotavlja knjižnica.

OPOMBA 2: Rezervacije fizičnih storitev knjižnice (na primer sob ali vodenih ogledov knjižnice) preko elektronskih sredstev niso vključene.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.8]

### 3.21

#### **vrednotenje**

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

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.19]

### 3.22

#### **dogodek**

predhodno dogovorjena aktivnost s kulturnim, izobraževalnim, socialnim, političnim, poučevalnim ali kakim drugim namenom

OPOMBA 1: Vključeni so samo dogodki, ki jih organizira knjižnica sama ali v sodelovanju z drugimi institucijami, znotraj ali zunaj knjižničnih prostorov. Dogodki, ki se odvijajo v knjižnici, vendar jih organizirajo zunanje institucije brez sodelovanja knjižnice, so izključeni.

OPOMBA 2: Usposabljanja uporabnikov in vodeni ogledi knjižnice so izključeni.

OPOMBA 3: Tekoči programi knjižnice so vključeni. Vsaka izvedba programa se šteje za en dogodek.

OPOMBA 4: Virtualni dogodki so vključeni.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.9]

### 3.23

#### **intervju s fokusno skupino razprava s fokusno skupino**

intervju s fokusno skupino v obliki vodene razprave manjše skupine izbranih udeležencev o temah, ki jih predstavi moderator

### 3.24

#### **namen**

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

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.24]

### 3.25

#### **vpliv**

razlika ali sprememba v vedenju posameznika ali družbe, ki izhaja iz stika s storitvami knjižnice

OPOMBA 1: Sprememba je lahko opredmetena ali neopredmetena.

### 3.26

#### **informacijska pismenost**

zmožnost opredelitve informacijskih potreb, prepoznavanja, pridobivanja, vrednotenja in uspešne uporabe informacij

OPOMBA 1: Za informacijsko pismenost je bistvenega pomena pismenost kot zmožnost branja, pisanja in razumevanja vsakdanjih sporočil.

OPOMBA 2: Vključene so veščine za uporabo informacijske tehnologije za dostop in pridobivanje informacij.

### 3.27

#### **informacijsko vprašanje**

neposredna in/ali administrativna poizvedba, dostavljena knjižničnemu osebju

OPOMBA 1: Vključena so na primer vprašanja o lokaciji osebja in storitev, vprašanja o odpiralnih časih in vpisnih postopkih ter vprašanja o ravnanju z opremo, kot so tiskalniki ali računalniški terminali.

OPOMBA 2: Vprašanje se lahko posreduje osebno ali preko telefona, običajne pošte, faksa ali elektronskih medijev (preko elektronske pošte, spletnega mesta knjižnice ali preko omrežnih komunikacijskih mehanizmov).

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.13]

### 3.28

#### vloženi vir

prispevek virov v podporo knjižnici (kot so finančna sredstva, knjižnično osebje, knjižnične zbirke, prostor, oprema)

### 3.29

#### internetni dostop

internetna povezava, ki jo vzpostavi uporabnik z računalniške delovne postaje v lasti knjižnice ali s svojega računalnika v prostorih knjižnice preko računalniškega omrežja knjižnice

OPOMBA 1: Internetni dostopi se lahko štejejo samo, kadar se uporabniki registrirajo ali pa se pri dostopu do interneta preveri njihova istovetnost.

OPOMBA 2: Internetni dostop preko uporabnikovega lastnega računalnika (na primer prenosnika ali dlančnika), vzpostavljen preko brezžične povezave knjižnice v prostorih knjižnice, naj se šteje in o njem poroča ločeno.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.17]

### 3.30

#### intervju

tehnika ustnega spraševanja, s katero se izvede prenos informacij od intervjuvanca do intervjuvarja oziroma raziskovalca

OPOMBA 1: Ta tehnika pridobi neposredne odgovore na vprašanja, v nasprotju z anketnimi vprašalniki in samoocenjevanjem (uporabnikovi zapiski).

OPOMBA 2: Intervjuji lahko potekajo v obliki dialoga med dvema osebama ali pa kot skupinski intervjuji, odvisno od števila intervjuvancev.

OPOMBA 3: Intervjuji so lahko strukturirani, polstrukturirani ali nestrukturirani.

OPOMBA 4: Kadar se polstrukturirani in nestrukturirani intervjuji uporabljajo pri skupini intervjuvancev, se opisujejo kot intervjuji fokusnih skupin ali skupinske razprave.

### 3.31

#### knjižnica

organizacija ali del organizacije, katere osrednji namen je zagotavljati dostop do uporabe informacijskih virov, storitev in pripomočkov, ki so potrebni za zadovoljevanje informacijskih, raziskovalnih, izobraževalnih, kulturnih ali rekreacijskih potreb njenih uporabnikov

OPOMBA 1: Zagotavljanje zahtevanih informacijskih virov je mogoče doseči z gradnjo in vzdrževanjem zbirke in/ali z organizacijo dostopa do informacijskih virov.

OPOMBA 2: To so osnovne zahteve za knjižnico in ne izključujejo kakšnih dodatnih virov in storitev, ki se pridružujejo njenemu glavnemu namenu.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.1.6]

### 3.32

#### knjižnična zbirka

vsí dokumenti, ki jih knjižnica nudi svojim uporabnikom

OPOMBA 1: Zajeti so informacijski viri, ki so dostopni lokalno, in dislocirani viri, za katere si je knjižnica pridobila pravice dostopa.

OPOMBA 2: Pravice dostopa si knjižnica lahko pridobi sama, preko konzorcijev ali preko zunanjega financiranja.

- OPOMBA 3: Pridobivanje gradiva je treba razumeti kot namenski izbor dokumentov, zagotovitev pravic dostopa do dokumentov ter njihovo vključitev v online katalog ali drugo podatkovno zbirko knjižnice. Medknjižnična izposoja in dostava dokumentov nista vključeni.
- OPOMBA 4: Povezave z internetnimi viri, za katere si knjižnica ni zagotovila pravic dostopa s pravnim sporazumom (npr. pravice do obveznega izvoda primerkov), licenco ali drugim pogodbenim in/ali vzajemnim sporazumom, niso vključene. Internetni viri s prostim dostopom, ki jih je knjižnica katalogizirala v online katalogu knjižnice ali podatkovni zbirki, naj se štejejo ločeno.
- OPOMBA 5: Dokumenti v institucionalnem repozitoriju niso vključeni, vendar naj se štejejo ločeno, kadar knjižnica sodeluje pri zbiranju enot in/ali upravljanju repozitorija.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.3.28]

### 3.33

#### **knjižnica visokošolske izobraževalne ustanove**

knjižnica, katere primarna funkcija je namenjena študentom ter akademskemu in strokovnemu osebju na univerzah ter drugih institucijah izobraževanja na tretji (terciarni) in višjih ravneh

OPOMBA 1: Knjižnica lahko služi tudi splošni javnosti.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.1.7]

### 3.34

#### **spletno mesto knjižnice**

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

OPOMBA 1: Strani spletnega mesta so navadno med seboj povezane z uporabo hipertekstnih povezav.

OPOMBA 2: Izključeni so dokumenti, ki ustrezajo definiciji zbirke elektronskih virov ali internetnih virov s prostim dostopom, do katerih se je mogoče povezati s spletnega mesta knjižnice.

OPOMBA 3: Izključene so spletne storitve na domeni knjižnice, katerih operativnost zagotavljajo druge organizacije.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.18] <http://www.iso.org/standards/catalog/standards/sist/d6b69a9c-b8c1-435a-ab82-78ce318c4992/sist-iso-16439-2015>

### 3.35

#### **longitudinalna študija**

raziskava, izvedena dvakrat ali več v daljšem časovnem obdobju; uporabi se enaka ali podobna raziskovalna metoda na isti populaciji, da se izmerijo spremembe v vzorcih uporabe, dojetanja, obnašanja itd.

### 3.36

#### **poslanstvo**

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

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.33]

### 3.37

#### **nacionalna knjižnica**

knjižnica, ki je odgovorna za pridobivanje in ohranjanje izvodov vsega pomembnega knjižničnega gradiva v državi, v kateri je locirana

OPOMBA 1: Nacionalna knjižnica navadno izvaja eno ali vse naslednje funkcije: izdeluje nacionalno bibliografijo, hrani in posodablja obširno in reprezentativno zbirko tuje literature, vključno z gradivom, ki se nanaša na državo, deluje kot nacionalni bibliografski informacijski center, vzdržuje vzajemne kataloge, nadzoruje upravljanje drugih knjižnic in/ali spodbuja sodelovanje med njimi, usmerja raziskovalne in razvojne storitve itd.

OPOMBA 2: Definicija "nacionalna knjižnica" dopušča več kot eno nacionalno knjižnico v eni državi.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.1.9]

**3.38****skupinski individualni intervju**

skupinski intervju brez medsebojne komunikacije članov skupine; vsak član zapiše odgovore na moderatorjeva vprašanja, nato pa vsak posamezni član komentira odgovore

**3.39****neuporabnik**

oseba, ki spada k določeni populaciji potencialnih uporabnikov knjižnice, vendar ne uporablja fizičnih in/ali elektronskih storitev te knjižnice

OPOMBA 1: Nekdanji uporabniki knjižnice so vključeni.

**3.40****cilj**

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

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.34]

**3.41****opazovanje**

metoda zbiranja podatkov s pomočjo opazovanja določene situacije, pri tem se beležijo relevantna dejstva, dejanja in obnašanja

OPOMBA 1: Raziskovalec lahko pri ocenjevanju opazovanega vedenja uporabi merilne lestvice.

**3.42****odprti dostop**

neomejen dostop do informacij, dokumentov ali informacijskih storitev

OPOMBA 1: V ožjem pomenu besede to pomeni, da so vsebine informacij prosto dostopne preko interneta.

[vir: ISO 5127:2001, definicija 5.2.11, spremenjena – dodana je opomba 1]

**3.43****čas odprtosti**

ure v običajnem tednu, ko so glavne fizične storitve knjižnice (na primer informacijska služba in storitve izposoje, čitalnica) dostopne uporabnikom

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.4.7]

**3.44****končni rezultat delovanja**

neposreden, predviden učinek rezultatov dela knjižnice, ki je povezan s cilji in nameni strateškega načrtovanja knjižnice (npr. število uporabnikov, raven zadovoljstva uporabnikov)

OPOMBA 1: Končni rezultati delovanja, ki se nanašajo na družbo ali na knjižnico kot ustanovo, so vključeni.

**3.45****rezultat dela**

storitve in izdelki, ki jih knjižnica ustvari v delovnem procesu (število katalogiziranih enot, število izposoj, število odgovorjenih referenčnih vprašanj)

**3.46****uspešnost delovanja**

uspešnost zagotavljanja knjižničnih storitev ter učinkovitost razporejanja in rabe virov pri zagotavljanju storitev

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.36]

### 3.47

#### **kazalec uspešnosti delovanja**

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

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.37]

### 3.48

#### **potencialni uporabniki**

populacija, za katero je bila knjižnica ustanovljena, da ji zagotavlja storitve in gradivo

OPOMBA 1: Za splošne knjižnice je to navadno vse prebivalstvo upravnega območja (upravne enote); za knjižnice visokošolskih izobraževalnih ustanov je to navadno skupno število akademskega in strokovnega osebja ter študentov.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.25]

### 3.49

#### **potencialni uporabnik**

oseba, ki pripada potencialnim uporabnikom knjižnice

OPOMBA 1: Ta definicija vključuje tako uporabnike kot tudi neuporabnike knjižničnih storitev.

### 3.50

#### **delovni proces**

zaporedje medsebojno povezanih ali vplivanih dejavnosti, ki vložene vire preoblikujejo v rezultate dela (npr. katalogizacija, izposoja, referenčne storitve)

### 3.51

#### **splošna knjižnica**

splošna knjižnica, ki je javno dostopna in je namenjena celotni populaciji lokalne ali regionalne skupnosti ter je navadno delno ali v celoti financirana iz javnih sredstev

OPOMBA 1: Splošna knjižnica je opredeljena kot javno dostopna, čeprav so njene storitve primarno namenjene določeni skupini potencialnih uporabnikov, kot so otroci, slepi in slabovidni ali pacienti bolnišnice. Njene osnovne storitve so lahko brezplačne ali dostopne s subvencionirano članarino. Ta definicija vključuje storitve, ki jih organizacija splošnih knjižnic nudi šolam v regiji, ter storitve, ki jih regionalna organizacija nudi splošnim knjižnicam v regiji.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.1.10]

### 3.52

#### **kvalitativni podatki**

podatki, ki opisujejo, vendar ne merijo lastnosti ali značilnosti predmeta oz. razloga za neko dejanje

OPOMBA 1: Lastnosti se lahko razvrščajo v razrede, ki so jim dodeljene številčne vrednosti.

### 3.53

#### **kakovost**

stopnja, do katere 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.

[vir: ISO 9000:2005, definicija 3.1.1]

### 3.54

#### **kvantitativni podatki**

številčni podatki, ki izražajo določeno količino, vrednost ali raven in omogočajo statistično obdelavo

OPOMBA 1: Kvantitativni podatki so navadno izraženi v merskih enotah, npr. v številu izposoj ali odstotku intervjuvancev, ki obiskujejo knjižnico.

### 3.55 vprašalnik

niz vprašanj v raziskavi ali v strukturiranem oz. polstrukturiranem intervjuju

OPOMBA 1: Vprašanja so lahko zaprtega (udeleženci obkrožujejo vnaprej pripravljene odgovore) ali odprtega (udeleženci odgovarjajo s svojimi besedami) tipa.

### 3.56 referenčno vprašanje

informativni stik, ki ga izvede knjižnično osebje in vključuje poznavanje ali uporabo enega ali več informacijskih virov (kot so tiskano in netiskano gradivo, računalniško berljive podatkovne zbirke, katalogi v lasti knjižnice ali drugih institucij)

OPOMBA 1: Vključena so lahko tudi priporočila, razlage ali navodila za uporabo takih vrst virov.

OPOMBA 2: Eno referenčno vprašanje lahko obsega več poizvedb.

OPOMBA 3: Vprašanje se lahko posreduje osebno ali preko telefona, navadne pošte, faksa ali elektronskih medijev (preko elektronske pošte, spletnega mesta knjižnice ali omrežnih komunikacijskih mehanizmov).

OPOMBA 4: Ključno pri tem je, da knjižnice ne vključijo informativnih (tj. upravnih in administrativnih) vprašanj, kot so vprašanja o lokacijah osebja in storitev, glede odpiralnih časov ali opreme, kot so tiskalniki ali računalniški terminali.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.26]

### 3.57 referenčna storitev

zagotavljanje informacij in pomoči kot odgovor na zahtevo po informacijah in organizaciji dokumentov

[vir: ISO 5127:2001, definicija 5.5.06]

### 3.58 registrirani uporabnik, član knjižnice

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

OPOMBA 1: Uporabniki se lahko včlanijo na lastno zahtevo ali neposredno pri vpisu v institucijo.

OPOMBA 2: Registracije naj se spremljajo v rednih časovnih obdobjih, najmanj vsaka tri leta, da se neaktivni uporabniki lahko odstranijo s seznama uporabnikov.

[vir: ISO 2789:2013, definicija 2.2.28]

### 3.59 zanesljivost

stopnja, do katere ukrep ponovljivo in konsistentno daje enake rezultate

[vir: ISO 11620:–, definicija 3.44]

### 3.60 donosnost naložbe ROI

odnos med celotnim denarnim donosom knjižnice in celotnim zneskom v knjižnico vloženi virov

OPOMBA 1: Donosnost naložbe se navadno računa za fiskalno leto tako, da se ocenjeni finančni donos deli s celotnimi stroški knjižnice.

OPOMBA 2: ROI se lahko izračuna za celotno knjižnico ali pa za določeno storitev knjižnice.