
Informatika in dokumentacija – Mednarodna statistika za knjižnice

Information and documentation – International library statistics

Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

ICS 01.140.20

Referenčna oznaka
SIST ISO 2789:2023 (sl)

Nadaljevanje na straneh 2 do 101

© 2026-09. Slovenski inštitut za standardizacijo. Razmnoževanje celote ali delov tega standarda ni dovoljeno.

NACIONALNI UVOD

Standard SIST ISO 2789 (sl), Informatika in dokumentacija – Mednarodna statistika za knjižnice, 2023, ima status slovenskega standarda in je istoveten z mednarodnim standardom ISO 2789 (en), Information and documentation – International library statistics, šesta izdaja, 2022-09.

Ta standard nadomešča SIST ISO 2789:2013.

NACIONALNI PREDGOVOR

Mednarodni standard ISO 2789:2022 je pripravil pododbor tehničnega odbora Mednarodne organizacije za standardizacijo ISO/TC 46/SC 8 Kakovost – Statistika in vrednotenje. Slovenski standard SIST ISO 2789:2023 je prevod mednarodnega standarda ISO 2789:2022. V primeru spora glede besedila slovenskega prevoda je odločilen izvirni mednarodni standard v angleškem jeziku. Slovensko izdajo standarda SIST ISO 2789:2023 je potrdil tehnični odbor SIST/TC IDT Informatika, dokumentacija, jezik in terminologija.

Odločitev za privzem tega standarda je 16. novembra 2022 sprejel tehnični odbor SIST/TC IDT Informatika, dokumentacija in splošna terminologija.

ZVEZE Z NACIONALNIMI STANDARDI

S privzemom tega evropskega standarda veljajo za omejeni namen referenčnih standardov vsi standardi, navedeni v izvirniku, razen tistih, ki so že sprejeti v nacionalno standardizacijo:

SIST ISO 11799 Informatika in dokumentacija – Zahteve za shranjevanje dokumentov za arhivsko in knjižnično gradivo

OSNOVA ZA IZDAJO STANDARDA

- privzem standarda ISO 2789:2022

PREDHODNA IZDAJA

- SIST ISO 2789:2013 (sl), Informatika in dokumentacija – Mednarodna statistika za knjižnice

OPOMBI

- Povsod, kjer se v besedilu standarda uporablja izraz "mednarodni standard", v SIST ISO 2789:2023 to pomeni "slovenski standard".
- Nacionalni uvod in nacionalni predgovor nista sestavni del standarda.

Vsebina	Stran
Uvod	7
1 Področje uporabe	8
2 Zveze s standardi	8
3 Izrazi in definicije.....	8
3.1 Knjižnica.....	8
3.2 Knjižnične storitve in uporaba	11
3.3 Zbirke	20
3.4 Dostop in pripomočki	29
3.5 Upravljanje	31
3.6 Financiranje in izdatki	32
3.7 Knjižnično osebje	33
4 Trenutne naloge knjižnic.	34
4.1 Splošno	34
4.2 Vrste knjižnic.....	35
4.3 Spremembe v aktivnostih uporabnikov.....	35
4.3.1 Aktivnosti v knjižničnih prostorih	35
4.3.2 Aktivnosti zunaj knjižničnih prostorov.....	36
5 Uporabe in prednosti statistik.....	36
5.1 Ozadje.....	36
5.1.1 Splošno	36
5.1.2 Cilji.....	36
5.1.3 Kakovost.....	37
5.2 Razvoj knjižnične prakse	37
5.2.1 Vsebine knjižnične statistike	37
5.2.2 Vzorčenje	37
5.2.3 Podatki za meritve uspešnosti	37
5.2.4 Podatki o vplivu	37
5.2.5 Drugi razvoji	38
5.3 Izbor statistik za knjižnice	38
5.4 Uporaba statistik	38
5.4.1 Splošno	38
5.4.2 Zunanja komunikacija	38
5.5 Predstavitev statistik deležnikom	39
6 Poročanje o statističnih meritvah.....	39
6.1 Splošno	39
6.2 Časovno obdobje, na katerega se nanašajo podatki.....	39
6.3 Podatki, zbrani z vzorčenjem.....	40
7 Zbiranje statističnih podatkov	40
7.1 Knjižnice.....	40

7.1.1 Štetje administrativnih enot in knjižnic	40
7.1.2 Štetje vrst knjižnic.....	40
7.2 Storitve in uporaba.....	42
7.2.1 Splošno	42
7.2.2 Uporabniki	42
7.2.3 Storitve izposoje	44
7.2.4 Medknjižnična izposoja	45
7.2.5 Referenčna in informacijska vprašanja	46
7.2.6 Kopiranje	47
7.2.7 Elektronska dostava dokumentov (posredovana).....	47
7.2.8 Zunanja dobava dokumentov.....	47
7.2.9 Dogodki, ki jih je organizirala knjižnica	48
7.2.10 Fizični obiski	48
7.2.11 Usmerjanje in usposabljanje uporabnikov	49
7.2.12 Uporaba digitalnih virov in storitev	49
7.2.13 Število obiskov spletnega mesta.....	51
7.2.14 Storitve za mobilne naprave.....	51
7.2.15 Storitve v družbenih omrežjih.....	51
7.2.16 Storitve za ciljne populacije s posebnimi potrebami	52
7.3 Knjižnična zbirka	54
7.3.1 Splošno	54
7.3.2 Monografske in serijske publikacije (tiskano gradivo).....	54
7.3.3 Rokopisi.....	55
7.3.4 Mikrooblike	55
7.3.5 Kartografski dokumenti	55
7.3.6 Glasbeni tiski	55
7.3.7 Avdiovizualni dokumenti.....	56
7.3.8 Slikovni dokumenti	57
7.3.9 Patenti	57
7.3.10 Drugi knjižnični dokumenti in enote	57
7.3.11 E-knjige	58
7.3.12 Drugi digitalni dokumenti.....	59
7.3.13 Podatkovne zbirke.....	59
7.3.14 Tekoče naročene serijske publikacije (ob koncu poročevalskega obdobja; vse oblike, vključno s tiskano obliko, mikroobliko, elektronsko obliko)	60
7.3.15 Multimedijski dokumenti	61
7.3.16 Internetni viri s prostim dostopom	61
7.3.17 Dokumenti v institucionalnih repozitorijih	61
7.3.18 Podatki v institucionalnih repozitorijih raziskovalnih podatkov.....	61
7.4 Dostop in pripomočki	61
7.4.1 Čas odprtosti	61

7.4.2 Dnevi odprtosti	62
7.4.3 Uporabniška mesta	62
7.4.4 Javno dostopne računalniške delovne postaje	62
7.4.5 Kataložni zapisi	62
7.4.6 Pripomočki za reproduciranje gradiva.....	62
7.4.7 Bralniki e-knjig	62
7.4.8 Druga oprema, ki je na voljo za javno uporabo.....	63
7.4.9 Prostor	63
7.5 Upravljanje	64
7.5.1 Sodelovanje.....	64
7.5.2 Raziskovalne objave knjižničnega osebja.....	64
7.5.3 Objave o knjižnici	64
7.5.4 Ohranjanje/konservatorstvo	65
7.5.5 Digitalizacija	65
7.6 Financiranje in izdatki (v poročevalskem obdobju).....	66
7.6.1 Izdatki delovanja (tekoči izdatki)	66
7.6.2 Investicijski izdatki	67
7.6.3 Prihodki in financiranje	67
7.7 Knjižnično osebje (ob koncu poročevalskega obdobja).....	68
7.7.1 Splošno	68
7.7.2 Vse osebje.....	68
7.7.3 Prostovoljci	68
7.7.4 Starostne skupine osebja	69
7.7.5 Spol	69
7.7.6 Usposabljanje osebja	69
7.7.7 Strokovno izobraževanje.....	69
7.7.8 Razporeditev osebja po območjih za izvajanje storitev/delovnih območjih	70
7.7.9 Razporeditev osebja po območjih izvajanja posebnih storitev	70
7.7.10 Knjižnično osebje v institucionalnih odborih.....	73
Dodatek A (informativni): Priporočene kategorije za nadaljnje statistične analize	74
Dodatek B (informativni): Preračun na celotno populacijo	86
Dodatek C (informativni): Metode in težave merjenja digitalne uporabe	89
Dodatek D (informativni): Abecedni seznam	93
Literatura.....	101

Predgovor

ISO (Mednarodna organizacija za standardizacijo) je svetovna zveza nacionalnih organov za standarde (članov ISO). Mednarodne standarde navadno 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 tudi 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 pripravi tega dokumenta, in predvideni postopki za njegovo vzdrževanje so opisani v 1. delu Direktiv ISO/IEC. Posebna pozornost naj se nameni različnim kriterijem odobritve, potrebnim za različne vrste dokumentov ISO. Ta dokument je bil zasnovan v skladu z uredniškimi pravili Direktiv ISO/IEC, 2. del (glej www.iso.org/directives).

Opozoriti je treba na možnost, da so nekateri elementi tega dokumenta lahko predmet patentnih pravic. ISO ne prevzema odgovornosti za identifikacijo nekaterih ali vseh takih patentnih pravic. Podrobnosti o morebitnih patentnih pravicah, ki so bile identificirane med pripravo tega dokumenta, bodo navedene v uvodu in/ali na seznamu ISO s prejetimi patentnimi izjavami (glej www.iso.org/patents).

Trgovska imena, uporabljena v tem dokumentu, so informacije za uporabnike in ne pomenijo podpore blagovni znamki.

Za razlago prostovoljne narave standardov, pomena specifičnih pojmov in izrazov ISO, povezanih z ugotavljanjem skladnosti, ter informacij o tem, kako ISO spoštuje načela Svetovne trgovinske organizacije (WTO) v tehničnih ovirah pri trgovanju (TBT), glej spletno mesto www.iso.org/iso/foreword.html.

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

Ta šesta izdaja razveljavlja in nadomešča peto izdajo (ISO 2789:2013), ki je bila strokovno revidirana.

Glavne spremembe so naslednje:

- odpravljene so bile težave glede praktične uporabe standarda ISO 2789:2013;
- upoštevane so bile novosti v razvoju knjižničnih storitev.

Uporabnik naj vse povratne informacije ali vprašanja o tem dokumentu posreduje nacionalnemu organu za standarde v svoji državi. Celoten seznam teh organov je na voljo na naslovu www.iso.org/members.html.

Uvod

Ta dokument daje napotke za zbiranje in posredovanje statističnih podatkov, ki se nanašajo na ponudnike knjižničnih in informacijskih storitev.

[Točki 3](#) in [7](#) predstavljata jedro tega dokumenta. V [točki 3](#) so opredeljene definicije za večino elementov, ki sestavljajo knjižnične storitve; te definicije so namenjene izključno za potrebe statistike. [Točka 7](#) vsebuje priporočila, kako naj se vsak od teh elementov šteje. Da bi si uporabniki lahko ustvarili celotno sliko, morajo upoštevati obe točki.

Ta dokument vključuje definicije in postopke za štetje vseh vrst virov in storitev, ki jih knjižnice nudijo svojim uporabnikom.

Razumljivo je, da knjižnice različnih vrst in velikosti ne morejo izvesti vseh meritev, določenih v tem dokumentu. Za zagotovitev večje usklajenosti so v [dodatku A](#) opisane nekatere dodatne meritve (pomembne le za nekatere sektorje). Namen je doseči rabo enakih definicij in metod pri posameznem zbiranju statističnih podatkov.

[Dodatek B](#) ima pomembno vlogo pri zbiranju in objavljanju nacionalnih statistik, da jih je tako dejansko mogoče primerjati med državami in v daljšem časovnem obdobju.

Ker na prikaz vloge in vpliva knjižnic pomembno vpliva uporaba storitev digitalnih knjižnic, je bil dodan [dodatek C](#), v katerem je pregled metod za merjenje digitalne uporabe.

Stroge zahteve za popisovanje in objavljanje aktivnosti knjižnic je mogoče izpolniti samo, če so pri zbiranju podatkov v knjižnicah upoštevana določila tega dokumenta. Če je le mogoče, je priporočljivo, da knjižnice zbirajo vse podatke, navedene v tem dokumentu, ki se nanašajo na njihove aktivnosti.

Razvoj na področju uporabe tega dokumenta bo spremljan in hkrati bodo v standard po potrebi vključene morebitne dodatne statistične meritve.

Abecedni seznam je podan v [dodatku D](#).

Informatika in dokumentacija – Mednarodna statistika za knjižnice

1 Področje uporabe

Ta dokument določa pravila za ponudnike knjižničnih in informacijskih storitev, ki se navezujejo na zbiranje in posredovanje statističnih podatkov:

- za namen mednarodnega poročanja,
- za zagotovitev skladnosti med državami za tiste statistične meritve, ki jih vodstvo knjižnic pogosto izvaja, vendar niso ustrezne za mednarodno poročanje,
- za spodbujanje dobre prakse pri uporabi statistike za upravljanje knjižničnih in informacijskih storitev.

2 Zveze s standardi

Naslednji dokumenti so navedeni v besedilu na način, da njihov del ali celotna vsebina predstavlja zahteve tega dokumenta. Pri datiranih sklicevanjih se uporablja le navedena izdaja. Pri nedatiranih sklicevanjih se uporablja zadnja izdaja publikacije (vključno z dopolnili).

ISO 11799 Informatika in dokumentacija – Zahteve za shranjevanje dokumentov za arhivsko in knjižnično gradivo

3 Izrazi in definicije

V tem dokumentu so uporabljeni naslednji izrazi in definicije.

ISO in IEC hranita terminološke podatkovne zbirke za uporabo pri standardizaciji na naslednjih naslovih:

- platforma za brskanje po spletu ISO: na voljo na spletnem mestu <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: na voljo na spletnem mestu <http://www.electropedia.org/>

3.1 Knjižnica

3.1.1

visokošolska knjižnica

knjižnica, katere primarna funkcija je pokrivati informacijske potrebe za izobraževalne in raziskovalne namene

Opomba 1: Vključene so knjižnice visokošolskih izobraževalnih ustanov in splošne (univerzalne) knjižnice.

3.1.2

administrativna enota

vsaka samostojna knjižnica ali skupina knjižnic z enotnim vodstvom ali pod isto upravo

Opomba 1: Izraz "samostojna" se ne nanaša na pravno ali finančno neodvisnost, ampak zgolj na dejstvo, da je knjižnica organizacijsko samostojna enota, navadno znotraj večje organizacije.

Opomba 2: Administrativna enota je lahko posamezna knjižnica ali večja organizacija, ki navadno združuje osrednjo/glavno knjižnico, podružnične knjižnice in administracijo. Glej primer v točki [7.1.1](#).

3.1.3

podružnična knjižnica

del večje *administrativne enote* ([3.1.2](#)), ki na ločeni lokaciji izvaja storitve za posamezno skupino uporabnikov (npr. za otroke, za profesorje) ali za lokalne uporabnike

Opomba 1: Vključene so knjižnice inštitutov, oddelčne in druge priključene knjižnice. Potujoče knjižnice in izposojevališča niso vključeni.

3.1.4**osrednja knjižnica
glavna knjižnica**

del ali deli *administrativne enote* (3.1.2), kjer so glavne upravne funkcije, knjižnične zbirke in storitve

Opomba 1: Administrativna enota, ki obsega več podružničnih knjižnic, ne vključuje nujno tudi osrednje knjižnice.

3.1.5**izposojevališče**

lokacija zunaj knjižničnih prostorov, na kateri se v rednih časovnih presledkih izvajajo določene storitve za uporabnike

Opomba 1: Vključeni so prostori, v katerih je shranjeno knjižnično gradivo, namenjeno neformalni izposoji omejeni skupini uporabnikov, vendar brez drugih knjižničnih storitev, na primer domovi za ostarele, centri lokalne skupnosti, zbirke za paciente bolnišnic.

Opomba 2: Vključena so izposojevališča, ki nudijo digitalne storitve, ne pa tudi tiskanega gradiva.

Opomba 3: Potujoče knjižnice in njihova postajališča se ne štejejo za izposojevališče.

Opomba 4: Enostavne povezave računalnika do prostora zunaj knjižnice (na primer v študentskem domu) se ne štejejo za izposojevališče.

3.1.6**knjižnica**

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

Opomba 1: Zagotavljanje zahtevanih informacijskih virov je mogoče doseči s sestavljanjem in vzdrževanjem zbirke in/ali z organizacijo dostopa do informacijskih virov.

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

3.1.7**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 je lahko namenjena tudi splošni javnosti.

Opomba 2: To je vrsta visokošolske knjižnice.

3.1.8**potujoča knjižnica**

knjižnica, včasih oddelek *splošne knjižnice* (3.1.10), ki neposredni dostop uporabnikov do knjižničnega gradiva in storitev zagotavlja z uporabo prevoznih sredstev (motoriziranih ali nemotoriziranih) kot alternativo dostopanja do knjižničnih prostorov

PRIMER: Motorna vozila, vozički, ladje, kolesa, osli.

3.1.9**nacionalna knjižnica**

knjižnica, ki je odgovorna za pridobivanje in shranjevanje 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.

3.1.10

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 definirana kot javno dostopna, tudi če 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.

3.1.11

šolska knjižnica

knjižnica, ki deluje v vseh vrstah šol pod tretjo (terciarno) ravno izobraževanja, katere primarna funkcija je nuditi storitve učencem in učiteljem na takšni šoli

Opomba 1: Šolska knjižnica lahko nudi storitve tudi splošni populaciji.

Opomba 2: Vključene so tudi knjižnice in zbirke virov v vseh izobraževalnih institucijah pod terciarno ravno, ki jih je mogoče poimenovati z nazivi, kot so "višja šola", "višja šola za dopolnilno izobraževanje", "ljudska univerza" itd.

3.1.12

specialna knjižnica

samostojna knjižnica, ki pokriva eno disciplino ali določeno znanstveno področje oziroma specialni regionalni interes

Opomba 1: Izraz "specialna knjižnica" vključuje knjižnice, ki so primarno namenjene specializirani skupini uporabnikov ali se primarno posvečajo določeni obliki gradiva, ter knjižnice, ki jih sponzorirajo določene organizacije, da služijo njihovim lastnim potrebam, povezanim z njihovim delovanjem.

Opomba 2: Statistični podatki o delu specialnih knjižnic naj se zbirajo in prikazujejo ločeno od tistih knjižnic, ki so navedene v točkah od [3.1.12.1](#) do [3.1.12.7](#) (zaradi razlikovanja po viru financiranja ustanov).

3.1.12.1

vladna knjižnica

knjižnica, namenjena katerikoli vladni službi, oddelku, agenciji ali parlamentu, vključno z mednarodnimi, nacionalnimi in lokalnimi vladnimi organizacijami

3.1.12.2

knjižnica s področja zdravstva

medicinska knjižnica

knjižnica, ki je namenjena strokovnemu medicinskemu osebju v bolnišnicah ali drugje, tako v javnem sektorju kot v zasebnem

Opomba 1: Knjižnice farmacevtskih podjetij so vključene pod točko [3.1.12.4](#).

Opomba 2: Te knjižnice lahko vključujejo tudi gradiva za paciente.

3.1.12.3

knjižnica strokovnih in znanstvenih institucij in združenj

knjižnica, ki jo upravljajo strokovna ali profesionalna združenja, učne ustanove, sindikati ali podobne organizacije, katere primarna naloga je zagotavljati storitve članom in sodelavcem določene specifične panoge ali poklica

3.1.12.4

knjižnica s področja industrije in trgovine

knjižnica katerekoli industrijske ali poslovne družbe, ki služi informacijskim potrebam osebja, zaposlenega v organizaciji, ki jo je ustanovila

Opomba 1: Izraz "knjižnica s področja industrije in trgovine" vključuje knjižnice, ki jih upravljajo informacijski in poslovni svetovalci, knjižnice na področju proizvodne in storitvene industrije ter knjižnice s področja trgovine.

3.1.12.5**mediateka**

knjižnica, ki je namenjena medijskim in založniškim podjetjem in organizacijam, vključno s časopisnimi hišami, založniki, radijskimi programi, filmom in televizijo

3.1.12.6**regionalna knjižnica**

glavna knjižnica, ki služi določeni regiji, vendar njene primarne funkcije ni mogoče opisati niti kot splošna, šolska ali *visokošolska knjižnica* (3.1.1) niti kot del nacionalne knjižnične mreže

3.1.12.7**druga specialna knjižnica**

katerakoli knjižnica, ki ni vključena nikjer drugje

PRIMER: Knjižnice prostovoljnih organizacij, muzejev, religioznih institucij.

3.1.13**depozitna knjižnica**

knjižnica, katere primarna funkcija je hraniti manj rabljeno gradivo iz drugih *administrativnih enot* (3.1.2)

Opomba 1: Depozitne knjižnice, ki so del ali pod upravo drugih knjižnic (na primer nacionalne ali regionalne knjižnice), niso vključene.

Opomba 2: Knjižnice, katerih zbirka preide v last depozitne knjižnice, tu niso vključene. Zbirke in njihova uporaba se štejejo k lastniški knjižnici.

3.2 Knjižnične storitve in uporaba**3.2.1****dostop**

<virtualni> uspešna zahteva po spletni storitvi, ki jo zagotavlja knjižnica

3.2.2**dostop**

<fizični> pravica, priložnost, način iskanja, uporabe ali pridobivanja informacij, uporabe storitve ali vstopa v stavbo

[VIR: ISO 15489-1:2016, 3.1, spremenjen – dodano: "uporabe storitve ali vstopa v stavbo"]

3.2.3**aktivni izposojevalec**

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

Opomba 1: Ta način štetja sicer zmanjšuje dejansko število aktivnih uporabnikov, vendar za številne knjižnice še vedno predstavlja edino obvladljivo meritev.

3.2.4**aktivni uporabnik**

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

Opomba 1: Aktivni izposojevalci so vključeni.

Opomba 2: Uporaba digitalnih storitev knjižnice je lahko vključena, če je mogoče identificirati digitalno rabo in virtualne obiske posameznega uporabnika oziroma če je podatke mogoče pridobiti z anketami.

Opomba 3: Kadar knjižnica s pomočjo anket identificira neregistrirane aktivne uporabnike, naj se štejejo ločeno.

3.2.5**blog**

spletni dnevnik

spletna stran, ki zagotavlja pogosto neprekinjeno objavljane na spletni povezavi in/ali komentiranje določenih tem ali vsebin (na splošno ali na nekem področju), pogosto v obliki kratkih vpisov, razvrščenih v obratnem časovnem zaporedju, pri čemer najnovejši del doda informacije k prvotni objavi

Opomba 1: Posamezno informacijo lahko napiše ali zbere lastnik spletne strani, lahko pa jo prispevajo uporabniki spletne strani.

3.2.6**brskalnik**

aplikacija, s katero lahko uporabnik prikaže in prebere hiperbesedilo, si ogleda vsebino hiperbesedilnih vozlišč (spletnih strani), krmari z ene spletne strani na drugo in interaktivno uporablja vsebino, npr. spreminja videz prikazane vsebine

[VIR: ISO/IEC/IEEE 23026:2015, 4.5]

3.2.7**predpomnjenje**

postopek shranjevanja podatkov v začasno shrambo v mobilni napravi, računalniku ali strežniku, tako da uporabnik ob prihodnjih zahtevah po teh istih podatkih dostopa hitreje kot z dostopom do primarne lokacije za shranjevanje podatkov

3.2.8**odjemalec**

programska ali strojna oprema, ki lahko od strežnika zahteva določene storitve

3.2.9**zaznavanje naprave**

postopek sprotnega zajemanja natančnih podatkov o napravah, ki se uporabljajo za dostop do spletnih informacij

3.2.10**digitalna storitev**

storitev knjižnice, dostavljena na digitalni način iz lokalnih strežnikov ali zagotovljena prek omrežij

Opomba 1: Digitalne storitve knjižnice vključujejo online katalog, spletno mesto knjižnice, zbirko digitalnih virov, elektronsko izposajo, elektronsko dostavo dokumentov (posredovano), digitalne referenčne storitve, usposabljanje uporabnikov z uporabo digitalnih sredstev, storitve za mobilne naprave, storitve za interaktivno uporabo (vključno s storitvami v družbenih omrežjih) ter internetni dostop, ki ga zagotavlja knjižnica.

Opomba 2: Digitalne rezervacije fizičnih storitev knjižnice (na primer sob ali vodenih ogledov knjižnice) niso vključene.

3.2.11**raznolikost**

značilnosti razlik in podobnosti med ljudmi

Opomba 1: Raznolikosti so demografske ali druge osebne značilnosti, pogosto izražene statistično, na primer starost, invalidnost, spol, spolna usmerjenost, družbeni spol, rasa, barva kože, narodnost, etnično ali nacionalno poreklo, vera ali prepričanje.

[VIR: ISO 30415:2021, 3.7]

3.2.12**prenos**

uspešno izpolnjena zahteva po vsebinski enoti iz spletne storitve, ki jo zagotavlja knjižnica, ali iz druge internetne storitve

3.2.13**izobraževalne storitve**

učne ure, učna gradiva in programi v vseh oblikah za otroke in odrasle z namenom krepiti veščine uporabe knjižnice in informacij

Opomba 1: To vključuje zagotavljanje storitev za šole in sodelovanje z drugimi knjižnicami pri pripravi in izvajanju izobraževalnih storitev.

Opomba 2: Izobraževanje knjižničarjev je izključeno.

[VIR: ISO 21248:2019, 3.22]

3.2.14**elektronska dostava dokumentov (posredovana)**

elektronsko posredovanje dokumenta ali dela dokumenta iz knjižnične zbirke uporabniku, ki ga izvede knjižnično osebje; ni nujno, da poteka s posredovanjem druge knjižnice

Opomba 1: Elektronsko posredovanje dokumentov potencialnim uporabnikom je vključeno. Posredovanje po faksu je izključeno.

Opomba 2: Storitve je lahko za uporabnika brezplačna ali plačljiva.

Opomba 3: Prenos podatkov iz zbirke digitalnih virov knjižnice, ki ga uporabnik izvede brez posredovanja knjižnice, je izključen.

Opomba 4: Oblike izposoje in storitve dostave, definirane v tem dokumentu, so prikazane v [preglednici 1](#).

Preglednica 1: Oblike izposoje in storitve dostave

Dobavitelj		Knjižnica		Dobavitelj dokumenta
Prejemnik		Uporabnik	Druga knjižnica	Uporabnik (prek knjižnice)
Format posredovanja	Original	Izposoja	ILL	EDS
	Tiskana kopija	Izposoja	ILL	EDS
	Elektronsko	Časovno omejeno: Izposoja Časovno neomejeno: EDD	EDD	EDS
ILL: medknjižnična izposoja. EDD: elektronska dostava dokumentov (posredovana). EDS: zunanja dobava dokumentov.				

3.2.15**pravičnost**

načelo, da naj za ljudi veljajo politike, procesi in ravnanje, ki so, kolikor je le mogoče, pošteni in nepristranski

[VIR: ISO 30415:2021, 3.10]

3.2.16**dogodek**

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

PRIMER: Razstave, obiski avtorjev, literarne razprave in delavnice.

Opomba 1: Vključeni so samo dogodki, ki jih knjižnica organizira sama ali v sodelovanju z drugimi institucijami v knjižničnih prostorih ali zunaj njih. 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.

3.2.17

razstava

časovno omejen prikaz predmetov, ki ga organizira ali soorganizira knjižnica

Opomba 1: Razstave se lahko odvijajo v knjižnici ali zunaj nje.

3.2.18

zunanja dobava dokumenta

dokument ali del dokumenta, v tiskani ali elektronski obliki, dostavljen iz virov zunaj knjižnične zbirke prek zunanjega dobavitelja, ki ni knjižnica (ne prek medknjižnične izposoje), pri čemer knjižnica posreduje pri izvedbi in/ali plačilu

Opomba 1: Ni pomembno, ali je bila vsaka posamezna transakcija plačana po vpogledu ali pa je bilo za določeno število transakcij plačano vnaprej.

Opomba 2: Oblike izposoje in storitve dostave, definirane v tem dokumentu, so prikazane v [preglednici 1](#).

3.2.19

zunanji uporabnik

uporabnik knjižnice, ki ne sodi med potencialne uporabnike knjižnice

3.2.20

geolokacija

postopek ali tehnika prepoznavanja geografske lokacije osebe ali naprave s pomočjo digitalnih informacij, obdelanih prek interneta

Opomba 1: Za določanje geografskih položajev se pogosto uporablja globalni sistem za določanje položaja (GPS) ali sorodne tehnologije.

3.2.21

vkjučitev

praksa, v kateri so vsi posamezniki obravnavani pošteno in spoštljivo, cenjeni zaradi njihovih posebnih veščin, izkušenj in perspektiv ter imajo enak dostop do virov in priložnosti

3.2.22

posredni uporabnik

neregistrirana oseba, ki uporablja storitve knjižnice prek registriranega uporabnika

3.2.23

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 prek telefona, običajne pošte, faksa ali elektronskih medijev (prek elektronske pošte, spletnega mesta knjižnice ali prek omrežnih komunikacijskih mehanizmov).

Opomba 3: Za referenčna vprašanja glej točko [3.2.43](#).

3.2.24**prezenčna uporaba, uporaba gradiva v knjižnici**

uporaba dokumentov v prostorih knjižnice, ki so uporabniku na voljo v zbirki z odprtim dostopom

Opomba 1: Prezenčna uporaba vključuje pregledovanje gradiva na policah v smislu kratkega ogleda vsebine, izključeno pa je izbiranje gradiva na podlagi pregledovanja hrbtnih naslovov.

3.2.25**medknjižnična izposoja**

izposoja dokumenta v originalni fizični obliki ali dostava dokumenta ali dela dokumenta v kopirani obliki iz ene knjižnice v drugo knjižnico, ki ni pod isto upravo

Opomba 1: Posredovan prenos dokumentov v elektronski obliki se šteje za elektronsko dostavo dokumentov (posredovano).

Opomba 2: Oblike izposoje in storitve dostave, definirane v tem dokumentu, so prikazane v [preglednici 1](#).

3.2.26**internetni dostop**

internetna povezava, ki jo vzpostavi uporabnik iz računalniške delovne postaje v lasti knjižnice ali iz svojega računalnika v prostorih knjižnice prek 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 prek uporabnikovega lastnega računalnika (na primer prenosnika ali dlančnika), vzpostavljen prek brezžične povezave knjižnice v prostorih knjižnice, naj se šteje in o njem poroča ločeno.

3.2.27**spletno mesto knjižnice**

enotna 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 s hiperpovezavami.

Opomba 2: Izključeni so dokumenti, ki ustrezajo definiciji zbirke digitalnih virov ali internetnih virov s prostim dostopom, s katerimi se je mogoče povezati prek spletnega mesta knjižnice.

Opomba 3: Izključene so spletne storitve v domeni knjižnice, katerih operativnost zagotavljajo druge organizacije.

3.2.28**všečkanje; všeček**

pozitiven odziv na informacijo v družbenih medijih

3.2.29**izposoja**

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

Opomba 1: Podaljšanja izposoje niso vključena, vendar se lahko štejejo ločeno.

Opomba 2: Izposoje vključujejo evidentirano izposajo znotraj knjižnice (prezenčna izposoja).

Opomba 3: Izposoje vključujejo kopije dokumentov, zagotovljene na kraju, kjer se nahaja originalni dokument (vključno s faksom), in izpise elektronskih dokumentov, ki jih je za uporabnika naredilo osebje knjižnice.

Opomba 4: Izposoje dokumentov v fizični obliki oddaljenim uporabnikom so vključene.

Opomba 5: Elektronski prenos dokumentov s posredovanjem knjižnice se šteje za elektronsko dostavo dokumentov (posredovano), kadar je njihova uporaba časovno neomejena. Vključena so posredovanja potencialnim uporabnikom knjižnice.