

INFORMATSIOON JA DOKUMENTATSIOON
Raamatukogu tulemusindikaatorid

Information and documentation
Library performance indicators
(ISO 11620:2008)

EESTI STANDARDI EESSÕNA

Käesolev Eesti standard:

- on rahvusvahelise standardi ISO 11620:2008 “Information and documentation – Library performance indicators” ingliskeelse teksti identne tõlge eesti keelde ning tõlgendamise erimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest,
- on kinnitatud Eesti Standardikeskuse 08.07.2010 käskkirjaga nr 124,
- jõustub sellekohase teate avaldamisel EVS Teataja 2010. aasta augustikuu numbris.

Standardi tõlkis Sirje Nõbe, Eesti Rahvusraamatukogu, eestikeelse kavandi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 22 “Informatsioon ja dokumentatsioon”.

Standardi tõlke koostamisel paneku esitas EVS/TK 22, standardi tõlkimist ja ekspertiisi on rahastanud Kultuuriministeerium ning Eesti Rahvusraamatukogu.

Standardi jaotises 2 “Terminid ja määratlused” on eesti terminile lisatud ka inglise termin. Samuti on lisatud eesti standardi teatmelisad NC “Tulemusindikaatorite nimetused ja lühendid inglise ja eesti keeles” ja ND “Eestikeelsete terminite register inglise keelsetega”.

Käesolev standard on eestikeelne [et] versioon This standard is the Estonian [et] version of the International rahvusvahelisest standardist ISO 11620:2008. Teksti tõlge Standard ISO 11620:2008. It was translated by Estonian Centre avaldas Eesti Standardikeskus ja see omab Eesti rahvusliku for Standardisation. It has the status of the Estonian national standardi staatust. standard.

ICS 01.140.20 Infoteadused

Võtmesõnad: dokumentatsioon, raamatukogud, tegevuse tulemuslikkuse mõõtmine

Hinnagrupp X

Standardite reprodutseerimis- ja levitamiseõigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse poolt antud kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, palun võtke ühendust Eesti Standardikeskusega:

Aru 10, 10317 TALLINN, Eesti; www.evs.ee; Telefon: 605 5050; E-post: info@evs.ee

SISUKORD

EESSÕNA	IV
SISSEJUHATUS.....	IV
1 KÄSITLUSALA.....	1
2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	1
3 KIRJUTUSVIIS	8
4 KRITEERIUMID JA KIRJELDUSE RAAMISTIK.....	8
4.1 Üldist.....	8
4.2 Kriteeriumid.....	8
4.3 Kirjelduse raamistik.....	9
4.3.1 Üldist.....	9
4.3.2 Tasakaalus tulemuskaardi meetod.....	9
4.3.3 Tulemusindikaatorite kirjeldus	10
5 TULEMUSINDIKAATORITE KASUTAMINE	11
5.1 Üldist.....	11
5.2 Tulemusindikaatorite valik.....	12
5.3 Piirangud.....	12
5.3.1 Tulemusindikaatorite resultaatide optimeerimine	12
5.3.2 Täpsusaste	12
5.3.3 Kasutajaoskused ja raamatukogutöö tulemuslikkus.....	13
5.3.4 Ressursside seos teenustega	13
5.3.5 Tulemusindikaatorite andmete võrreldavus.....	13
Lisa A (normlisa) Raamatukogu tulemusindikaatorite loetelu	14
Lisa B (normlisa) Tulemusindikaatorite kirjeldused	18
Kasutatud kirjandus	80
Eesti standardi lisa NC (teatmelisa) Tulemusindikaatorite nimetused ja lühendid inglise ja eesti keeles	82
Eesti standardi lisa ND (teatmelisa) Eestikeelsete terminite register inglise vastetega.....	84

EESSÕNA

ISO (Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon – International Organization for Standardization) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi ettevalmistamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus osa võtta selle komitee tegevusest. Selles töös osalevad käsikäes ISO-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Kõikides elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Rahvusvahelised standardid kavandatakse vastavalt ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud reeglitele.

Tehnilistes komiteedes vastu võetud rahvusvahelised standardikavandid saadetakse hääletamiseks rahvuslikele liikmesorganisatsioonidele. Avaldamine rahvusvahelise standardina nõuab heakskiitu vähemalt 75% hääletanud rahvuslikelt liikmesorganisatsioonidelt.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et mõned selle rahvusvahelise standardi elemendid võivad olla patendiõiguse objektiks. ISO ei ole kohustatud mingeid või kõiki selliseid patendiõigusi välja selgitama.

Rahvusvahelise standardi ISO 11620 on ette valmistanud tehnilise komitee ISO/TC 46 "Information and documentation" alamkomitee SC 8 "Quality – Statistics and performance evaluation".

Standardi käesolev, teine trükk tühistab ja asendab esimese trüki (ISO 11620:1998), selle muudatuse 1 (ISO 11620:1998/Amd.1:2003) ja ISO/TR 20983:2003, mille tekst on täielikult ümber kirjutatud. Uustöötles on elektrooniliste ja traditsiooniliste raamatukoguteenuste ja -ressursside tulemusindikaatoreid käsitletud ühes dokumendis ning see sisaldab uuendusi nende mõlema kohta.

SISSEJUHATUS

Käesolevas rahvusvahelises standardis käsitletakse iga tüüpi raamatukogude hindamist.

Standardi põhiootstarve on toetada tulemusindikaatorite kasutamist raamatukogudes ning levitada teadmisi tulemuslikkuse mõõtmise kohta.

Rahvusvaheline raamatukoguüldsus on võtnud endale kohustuse raamatukogu tulemusindikaatorite rahvusvahelise standardi väljatöötamiseks. Käesoleva standardi kehtestamine edendab tulemusindikaatorite kasutamist. Nii arengumaade kui ka arenenud maade raamatukogud saavad siit palju kasulikke teadmisi ja oskusi planeerimiseks ja andmekogumiseks.

Raamatukoguteenuste kvaliteet on laiemalt seotud kvaliteedijuhtimise ja kvaliteeditagamisega. Käesolev standard tunnustab ja toetab ISO/TC 176 poolt ettevalmistatud standardeid.

Igale standardis käsitletud tulemusindikaatorile on antud ainuomane nimetus. Mõnikord erineb see nimetus kirjelduse aluseks olevas algallikas kasutatud nimetusest. Erinevused on dokumenteeritud tulemusindikaatorite kirjeldustes.

Käesolevas standardis käsitletud tulemusindikaatorid on kas laialdases kasutuses või erialakirjanduses hästi dokumenteeritud. Mõne tulemusindikaatori kirjeldus on praktiliste kogemuste ning üldistusvajaduse tõttu mujal kirjeldatud tulemusindikaatori kohandus. Sisendil ja ressurssidel põhinevaid suhtarve on erialakirjanduses palju käsitletud ning see annab standardis määratletud tulemusindikaatoritele sobiva konteksti.

Raamatukogudes on tegevusi ja teenuseid, mille jaoks selle standardi väljatöötamise ajal ei olnud kasutusel läbiproovitud ja hästi dokumenteeritud tulemusindikaatoreid. Nende hulgas võib nimetada tulemi ja toime mõõtmise vahendeid raamatukogudele. Jätkuvalt arenevad ka elektroonilised teenused. Neid arenguid tuleb tulemusindikaatoritega seoses pidevalt jälgida. Raamatukogu- ja inforingkonnad on valmis looma vastavad mehhanismid ning võtma prioriteetseks ülesandeks välja töötada asjakohased tulemusindikaatorid olemasolevate ja esilekerkivate raamatukoguteenuste ja -ressursside jaoks.

Käesolevas standardis pole esitatud tulemusindikaatoreid, mille abil saaks hinnata raamatukogu teenuste tulemit üksikisikutele, teenindatavatele kogukondadele või ühiskonnale. See on alles väljakujunev ala raamatukogutöö tulemuslikkuse mõõtmisel. Standardi hoolduse käigus jälgitakse vastavaid arengusuundi ning lisatakse uusi tulemusindikaatoreid niipea, kui need on läbi proovitud ja kinnitust leidnud.

Tulemusindikaatoreid saab kasutada ajaliseks võrdluseks ühe raamatukogu sees. Võrrelda saab ka raamatukogusid omavahel, kuid selles peab olema ettevaatlik. Raamatukogudevahelisel võrdlusel tuleb arvestada kõiki erinevusi kasutajaskonnas, hästi aru saada tulemusindikaatorite olemusest ning tõlgendada andmeid ettevaatusega (vt 5.3.5).

Standardi tulemusindikaatoritele kehtivad muudki piirangud, mis sõltuvad kohalikest teguritest – teenindatav kogukond, oodatavad teenused ja tehnilise infrastruktuuri konfiguratsioon. Neid tegureid on soovitatav standardis käsitletud tulemusindikaatorite rakendamise tulemusi tõlgendades kindlasti arvestada.

Käsitletud tulemusindikaatorid ei kajasta kõiki võimalikke mõõtmise ja hindamise meetodeid. Siin pakutakse välja üldtunnustatud, läbiproovitud ja avalikult kättesaadavad meetodikad ja lähenemisviisid raamatukoguteenuste tulemuslikkuse mõõtmiseks.

Standardiga ei välistata nende tulemusindikaatorite kasutamist, mida standardis pole kirjeldatud (vt jaotis 5).

Üksikasjalikumat teavet raamatukogu tulemusindikaatorite saamiseks kasutatava metoodika ja analüüsivõtete kohta võib leida osas "Kasutatud kirjandus" antud viidete [1]–[30] abil.

Käesolevat rahvusvahelist standardit hooldab töörühm ISO/TC 46/SC 8 juures. Selleks määratud ekspertide rühm vaatab uued loodud tulemusindikaatorid hoolikalt läbi ja need avaldatakse käesoleva standardi lisana niipea kui võimalik pärast hääletamist rahvuslikes komiteedes.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

1 KÄSITLUSALA

Käesolevas rahvusvahelises standardis kirjeldatakse nõudeid raamatukogu tulemusindikaatorile ning kehtestatakse valik tulemusindikaatoreid, mida saab kasutada kõikides raamatukogudes. Peale selle antakse juhiseid tulemusindikaatorite rakendamiseks raamatukogudes, kus neid seni kasutatud pole. Lisas A on esitatud kokkuvõtlik tulemusindikaatorite loetelu ja lisas B on neid käsitletud üksikasjalikult.

Standardis esitatakse tulemusindikaatorite standardnimetused ja lühikesed määratlused. Edasi kirjeldatakse tulemusindikaatoreid ning andmete kogumist ja analüüsi lähemalt.

Käesolevat rahvusvahelist standardit saab rakendada kõikide maade igat tüüpi raamatukogudes. Kõik tulemusindikaatorid pole siiski kõigis raamatukogudes rakendatavad. Kasutamise piirangud on loetletud iga tulemusindikaatori kirjelduses lisas B.

Standardis käsitletud tulemusindikaatorid ei kata kõiki raamatukoguteenuseid, tegevusi ega ressursside kasutusviise, sest vastavaid tulemusindikaatoreid pole kas selle standardi koostamise ajaks välja pakutud ega katsetatud või ei ole need vastanud esitatud kriteeriumidele (vt jaotis 4.2).

2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas standardis kasutatakse järgnevaid termineid ja määratlusi.

2.1

juurdepääsetavus (*accessibility*)

teenuse või vahendi kättesaamise ja kasutamise hõlpsus

2.2

laenaja (*active borrower*)

registreeritud kasutaja, kes on aruandeperioodil laenanud vähemalt ühe teaviku

2.3

aktiivne kasutaja (*active user*)

registreeritud kasutaja, kes on aruandeperioodil raamatukogu külastanud või kasutanud selle teenuseid või vahendeid

MÄRKUS See hõlmab ka elektrooniliste raamatukoguteenuste kasutamist raamatukogus või väljaspool raamatukogu.

2.4

sobivus (*appropriateness*)

tulemusindikaatori kohasus teatud tegevuse hindamiseks

2.5

kättesaadavus (*availability*)

kasutajatele vajalikul hetkel tegelikult pakutavate e-sisuüksuste, teavikute, vahendite või teenuste määr

2.6

tarkvaraüksus (*computer file*)

andmed või arvutiprogramm, nt arvutimäng, keelekursus või muu rakendustarkvara, mis on kättesaadav arvutiloetaval kettal, lindil või muul andmekandjal, mida kasutaja saab laenata või raamatukogus kasutada

MÄRKUS Kohandus standardist ANSI/NISO Z39.7:2004.

2.7

allalaaditud e-sisuüksus (*content downloaded*)

e-sisuüksus, mis on saadud kordaläinud päringu tulemusena andmebaasist, elektroonilisest jadaväljaandest või digitaalteavikust