

INFORMATSIOON JA DOKUMENTATSIOON
Raamatukogu tulemusindikaatorid

Information and documentation
Library performance indicators
(ISO 11620:2014)

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on:

- rahvusvahelise standardi ISO 11620:2014 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina sellekohase teate avaldamisega EVS Teataja 2015. aasta aprillikuu numbris.

Standardi on tõlkinud Sirje Nilbe, eestikeelse kavandi ekspertiisi on teinud Kai Välbe, standardi tõlke on heaks kiitnud EVS/TK 22 „Informatsioon ja dokumentatsioon“.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud EVS/TK 22, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO 11620:2014 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International Standard ISO 11620:2014. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 01.140.20

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.....	V
1 KÄSITLUSALA.....	1
2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	1
3 KRITEERIUMID JA KIRJELDUSE RAAMISTIK.....	11
3.1 Üldist.....	11
3.2 Kriteeriumid.....	12
3.3 Kirjelduse raamistik.....	13
4 TULEMUSINDIKAATORITE KASUTAMINE.....	15
4.1 Üldist.....	15
4.2 Tulemusindikaatorite valik.....	15
4.3 Piirangud.....	16
Lisa A (normlisa) Raamatukogu tulemusindikaatorite loetelu.....	18
Lisa B (normlisa) Tulemusindikaatorite kirjeldus.....	22
B.1 Ressursid, juurdepääs ja taristu.....	22
B.2 Kasutus.....	48
B.3 Tõhusus.....	69
B.4 Potentsiaal ja areng.....	90
Kirjandus.....	100

EESSÕNA

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

Selle dokumendi koostamisel kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduure on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb tähele panna erinevate ISO dokumentide heakskiitmise tingimusi. See dokument on koostatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud reeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse subjekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest. Dokumendi koostamisel tuvastatud patendiõigused on toodud sissejuhatuses ja/või ISO-le saadetud patendideklaratsioonide loendis (vt www.iso.org/patents).

Selles dokumendis kasutatud mis tahes ärinimi on lisatud kasutajale arusaadavuse huvides ega tähenda, et ISO seda soovitaks.

ISO vastavushindamisega seotud terminite ja väljendite selgitust ning teavet Maailma Kaubandusorganisatsiooni (WTO) tehniliste kaubandustöketepingust kinnipidamise kohta vaadake järgmiselt veebilehelt: http://www.iso.org/iso/home/standards_development/resources-for-technical-work/foreword.htm.

Selle dokumendi eest vastutab tehnilise komitee ISO/TC 46 „Information and documentation“ alamkomitee SC 8 „Quality — Statistics and performance evaluation“.

See, kolmas väljaanne tühistab ja asendab teise väljaande (ISO 11620:2008), mille teksti on täiendatud ja parandatud.

SISSEJUHATUS

Selles rahvusvahelises standardis käsitletakse igat tüüpi raamatukogude hindamist.

Standardi põhiotstarve on toetada raamatukoguteenuste kvaliteeti iseloomustavate tulemusindikaatorite kasutamist raamatukogudes ning levitada teadmisi tulemuslikkuse mõõtmise kohta.

Standardis kirjeldatakse nõudeid raamatukogu tulemusindikaatorile ning kehtestatakse valik indikaatoreid, mida saab kasutada kõikides raamatukogudes. Lisaks antakse juhiseid tulemusindikaatorite rakendamiseks raamatukogudes, kus neid seni kasutatud pole.

Raamatukoguteenuste kvaliteet on laiemalt seotud kvaliteedijuhtimise ja kvaliteeditagamisega. See standard tunnustab ja toetab ISO/TC 176 koostatud standardeid.

Standardis esitatakse tulemusindikaatorite standardnimetused ja lühikesed määratlused. Edasi kirjeldatakse indikaatoreid ning andmete kogumist ja analüüsi lähemalt. Täpsemat teavet meetodika ja analüüsi kohta leidub kirjanduse nimestikus loetletud publikatsioonides.

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

Selles standardis käsitletud tulemusindikaatorid on kas laialdases kasutuses, erialakirjanduses hästi dokumenteeritud või mõnes riigis praktikas piisavalt läbi proovitud ja kinnitust leidnud. Mõne indikaatori kirjeldus on praktiliste kogemuste või üldistusvajaduse tõttu mujal kirjeldatud indikaatori 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 ei olnud selle standardi väljatöötamise ajal läbi proovitud ja hästi dokumenteeritud tulemusindikaatoreid. Jätkuvalt arenevad ka e-teenused. Neid arenguid tuleb selle rahvusvahelise standardi indikaatoritega seoses pidevalt jälgida. Raamatukogu- ja informatsioonid on valmis looma vastavad mehhanismid ning võtma prioriteetseks ülesandeks töötada välja asjakohased indikaatorid olemasolevate ja esilekerkivate raamatukoguteenuste ja -ressursside jaoks.

Seda rahvusvahelist standardit peab ülal töörihm, kes jälgib arenguid ja lisab uusi indikaatoreid, kui need on läbi proovitud ja kinnitust leidnud.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Taotluslikult tühjaks jäetud

1 KÄSITLUSALA

Seda rahvusvahelist standardit saab rakendada kõikide maade igat tüüpi raamatukogudes. Kõik tulemusindikaatorid pole siiski kõigis raamatukogudes rakendatavad. Kasutamise piirangud on loetletud iga indikaatori kirjelduses kasutusala jaotises (vt lisa B).

Tulemusindikaatoreid saab kasutada ajaliseks võrdluseks ühes raamatukogus. Võrrelda saab ka raamatukogusid omavahel, kuid vaid teatud tingimustel. Raamatukogude vahelisel võrdlusel tuleb arvestada kõiki erinevusi raamatukogude kasutajaskonnas ja iseloomulikes joontes, hästi aru saada indikaatorite olemusest ja võrdlemise piirangutest ning tõlgendada andmeid ettevaatusega.

Standardi tulemusindikaatoritele kehtivad muudki piirangud, mis sõltuvad kohalikest teguritest, nagu teenindatav kogukond, oodatavad teenused ja tehniline taristu. Neid tegureid tuleb kindlasti arvestada, kui tõlgendatakse standardis käsitletud tulemusindikaatorite rakendamise tulemusi.

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

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

Ei välistata nende tulemusindikaatorite kasutamist, mida standardis pole kirjeldatud.

Selles standardis pole esitatud tulemusindikaatoreid, mille abil saaks hinnata raamatukogu teenuste mõju üksikisikutele, teenindatavatele kogukondadele või ühiskonnale. Raamatukogu mõju hindamiseks on koostatud eraldi rahvusvaheline standard (ISO 16439).

Indikaatorite nimetused on tekstis kirjutatud lühiva suure algustähega, et eristada neid muust tekstist (nt Külastusi Teenindatava Kohta).

2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Selle standardi rakendamisel kehtivad alljärgnevalt esitatud terminid ja määratlused.

2.1

juurdepääsuseanss (*access*)

kordaläinud pöördumine raamatukogu pakutud võrguteenuse poole

MÄRKUS 1 Juurdepääsuseanss on üks kasutaja tegevuse tsükkel, mis tavaliselt algab siis, kui kasutaja võtab ühenduse raamatukogu pakutava võrguteenusega, ja lõpeb toimingute lõpetamisega (andmebaasist väljalogimise või väljumisega) või kontrollaja lõppemisega kasutaja passiivsuse tõttu.

MÄRKUS 2 Seansse raamatukogu veebisaidil arvestatakse virtuaalkülastustena.

MÄRKUS 3 Pöördumised avalehele või võrguvärvale tuleb välja jätta.

MÄRKUS 4 Võimalusel tuleb välja jätta otsimootorite päringud.

[ALLIKAS: ISO 2789:2013, 2.2.1]